

TALCA, 02 de Julio 2010.-

En Talca el día Jueves 01 de Julio del presente año, La Directora de Control Señora Sonia Margarita Munizaga Reyes, junto al suscrito, Cristián Cofré Adasme, Auditor de Control, efectuaron un vista inspectiva a los SAPU “La florida”, “Julio Contardo” y “Carlos Trupp”, con la finalidad de efectuar un control de asistencia junto a un chequeo a los pacientes asistente respecto de la satisfacción de la atención.

La visita se efectuó en el siguiente orden, SAPU “La Florida”, SAPU “Las Colines” y SAPU “Carlos Trupp”

El control realizado permitió obtener los siguientes resultados:

1. SAPU “La Florida”

En este establecimiento, siendo las 21:10 hrs, se encontraron los siguientes funcionarios:

- Doctor. Rodrigo Bravo
- Doctora Judith (Medico Refuerzo)
- Enfermera Marisol San Cristóbal
- Aux. de Enfermería Álvaro Osorio
- Administrativo Patricio Ramirez
- Aux. de Servicio Mary Muñoz

Observaciones:

- ✓ Los pasillo y en general el recinto SAPU se encuentra sucio.
- ✓ Los médicos se toman media hora para ir a tomar té en horas que cancelan como efectivamente trabajadas.

Consulta de satisfacción a los usuarios

Consultado aleatoriamente cuatro usuarios del servicio, los que manifestaros lo siguiente:

- Tiempos de espera muy largo, llevaba más de 45 minutos de espera.
- Otro usuario señala que él lleva 10 minutos, y que ha sido inscrito, pero que ha concurrido en otras oportunidades y que califica el servicio con una nota de uno a siete, con cuatro (4). Ya que una vez un medico a las 22:00 se negó a atenderlo por que tenia mucha gente. A su vez, la atención del consultorio par él igual es muy mala, lenta y poco clara.

- Una usuaria señala que ella llegó aproximadamente a las 21:30 y que le señalaron que el médico no atendía hasta media hora más por estar en un descanso.
- La última usuaria encuestada, calificó como mala la atención y la compara con atención que ella ha recibido en otros SAPUs de la Comuna, como por ejemplo el SAPU “Las Américas”, la que califica como buena.

2. SAPU “Julio Contardo”

En este establecimiento, siendo las 22:15 hrs., se encontraron los siguientes funcionarios:

- Doctor. Marcelo López.
- Doctor. Vicente Rivadeneira (Refuerzo)
- Enfermera Claudio Ortiz
- Aux. de Enfermería Patricia Moraga
- Aux. de Enfermería Ana Salas (Refuerzo)
- Administrativo Mauricio Bravo
- Aux. de Servicio Rene Alvear
- Conductor Aliro Jorquera.

Observaciones:

- ✓ La sala de Espera del recinto, es extremadamente pequeña y no reúne las condiciones mínimas para albergar al público usuario. Al momento de la visita este se encontraba lleno de gente.
- ✓ En la sala de atención no se encontraba el funcionario encargado de las inscripciones, y no se estaba atendiendo al público.
- ✓ Al entrar a las instalaciones de los box se ubicó al auxiliar Rene Alvear, quien llamó al resto de los funcionarios, los que se encontraban en una sala, se entrevistó a cada uno de ellos para obtener sus datos.
- ✓ El administrativo manifiesta que la política de atención del SAPU es que se anota a solo una cantidad determinada de pacientes, para el examen del médico, posteriormente terminado este grupo, se inscribe un nuevo grupo.

Posteriormente se realizó una segunda vista a las 22:55 Hrs, en la cual se encontró al administrativo en el lugar de admisión, con muy poco público.

A raíz de una consulta de un usuario, se consulta a la enfermera, por que si el doctor había recetado un inhalador (Salbutamol), este no había sido entregado por el SAPU, a lo cual manifestó que ese tipo de medicamento era solo para los pacientes AUGE, (Niños menores de 5 años y adultos mayores de 65), el cual no era el caso de la persona en consulta, pero que ella podía asistir al consultorio el día siguiente y que ahí se lo podían entregar.

También se consulta como se trabaja los días de lluvia, a lo cual señalan que para esos días, se atiende por las dependencias del consultorio y por su interior se ingreso a los box de atención.

Consulta de satisfacción a los usuarios

Consultado aleatoriamente algunas de las personas que esperaban la atención de los profesionales, estos en forma general manifestaron su disconformidad con la atención, lenta, mala condiciones de espera, no hay personal que los atiendan al llegar.

Una usuaria señala que lleva más de 15 minutos y no la ha atendido nadie, ni siquiera, la han inscrito.

Otro usuario señala que lleva una hora de espera, que lo inscribieron y que solo le han tomado la presión.

En la sala de espera se encuentra una persona de la tercera edad en silla de rueda, sin atención con más de 15 minutos de espera y ni siquiera ha sido inscrita.

3. SAPU “Carlos Trupp”

En este establecimiento, siendo las 22:38 hrs., se encontraron los siguientes funcionarios:

- Doctor. Carlos Avendaño
- Doctora. Johandry (Refuerzo)
- Enfermera Mariela Illanes
- Aux. de Enfermería Julieta Maldonado F.
- Administrativo Hayde Avarca
- Aux. de Servicio Hector Quintana
- Conductor Ricardo Prado

Observaciones:

- ✓ Al consultar al SAPU sobre el stock de remedios se indicó que en general se mantiene medicamentos básicos.

Consulta de satisfacción a los usuarios

Consultado aleatoriamente algunas de las personas que esperaban la atención, estos señalaron que la atención recibida ha sido buena y rápida. Que la atención de su hijo no demora más de 15 minutos.

Se vio un caso de una niña que llegó de urgencia por haber ingerido Cloro, la cual fue atendida de forma inmediata y trasladada al hospital en ambulancia.

En general una buena impresión de los usuarios.

Conclusiones:

De las visitas efectuadas a los diferentes Servicios señalados anteriormente, podemos concluir:

- ✚ Los controles de asistencia de los profesionales de la salud, son deficientes, encontrándose un caso en el cual no se registra asistencia (Sapu “La Florida”), libro de asistencia atrasado (Sapu “Las Américas”) y en los restantes Sapu no se

cumple el objetivo de firma la llegada a la hora de ingreso, y la salida al momento del término de la jornada.

- ✚ Se seguirá implementa el mismo sistema de control de asistencia que regula los técnicos paramédicos, administrativos y auxiliares, a los profesionales de la Salud (Médicos y enfermeras), control de asistencia digital.
- ✚ La Administración del consultorio Julio Contardo deberá, adoptar las medidas correspondiente con el fin de erradicar los perros vagos que se encuentran en el recinto.

CHRSTIAN COFRE ADASME
CONTADOR AUDITOR

SONIA MARGARITA MUNIZAGA REYES
DIRECTORA DE CONTROL