

## TABLA DE CONTENIDO

### Contenido

1	INTRODUCCIÓN.....	1
2	ANTECEDENTES.....	2
2.1	Salud mental en el mundo.....	2
2.2	Salud mental en Chile.....	3
2.3	Líneas de ayuda.....	4
2.4	Fundación Para La Confianza y sus líneas de ayuda.....	5
2.4.1	Rubro.....	5
2.4.2	Misión, visión e historia.....	6
2.4.3	Estructura organizacional y organigrama.....	7
2.4.4	Productos y/o servicios.....	9
2.4.5	Tamaño.....	10
2.4.6	Ventaja competitiva.....	11
2.4.7	Marco regulatorio.....	11
2.4.8	Actores principales.....	12
2.4.9	Desempeño organizacional.....	12
2.4.10	Atención remota.....	15
3	JUSTIFICACIÓN Y DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	16
3.1	Posibles causas del problema.....	17
3.1.1	Creación reciente de líneas.....	17
3.1.2	Falta de profesionales.....	17
3.1.3	Funcionamiento en base a clientes.....	18
3.1.4	Ausencia de definiciones, métricas e indicadores.....	19
3.1.5	Ausencia de prácticas de gestión y coordinación del equipo.....	19
3.1.6	Medición de calidad de la atención.....	19
3.2	Posibles efectos del problema.....	19
3.2.1	Pérdida de usuarios.....	19
3.2.2	Pérdida de clientes.....	22
3.2.3	Impacto negativo en los usuarios.....	23
3.3	Árbol de problemas.....	23
4	OBJETIVOS.....	23
4.1	Objetivo general.....	23

4.2	Objetivos específicos .....	23
4.3	Alcances.....	24
5	MARCO CONCEPTUAL .....	24
5.1	Modelos de intervención de Línea Libre, Hablemos de Todo y SOL .....	25
5.1.1	Enfoques de intervención .....	25
5.1.2	Principios del desarrollo de la intervención .....	25
5.2	Modelo de la calidad Grönroos – Gummesson.....	26
5.2.1	Calidad técnica .....	26
5.2.2	Calidad funcional.....	26
5.2.3	Calidad de un servicio .....	27
5.2.4	Criterios de la buena calidad percibida en los servicios.....	28
5.2.5	Gestión de la calidad de un servicio .....	29
5.2.6	Evaluación de calidad.....	29
5.3	Modelo SERVQUAL de calidad .....	30
5.3.1	Dimensiones de la calidad .....	30
5.3.2	Cuestionario SERVQUAL y brechas de calidad.....	31
6	METODOLOGÍA.....	33
6.1	Levantamiento y diagnóstico de la situación actual .....	33
6.1.1	Revisión de la planificación estratégica 2020 – 2021 .....	33
6.1.2	Revisión de los modelos de intervención de las líneas de atención .....	33
6.1.3	Entrevistas a las/os líderes de áreas involucradas .....	33
6.1.4	Entrevista grupal a las/os integrantes del equipo de atención remota .....	33
6.2	Mediciones de calidad de los servicios.....	34
6.2.1	Análisis de calidad aplicando el modelo de calidad Grönroos – Gummesson.....	34
6.2.2	Medición de calidad aplicando el modelo SERVQUAL.....	34
6.3	Propuesta de un modelo de calidad.....	34
6.3.1	Modelo de calidad para la atención remota .....	34
6.3.2	Recomendaciones finales para el modelo de calidad .....	34
7	DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL .....	35
7.1	Visión y lineamientos estratégicos FPLC – Atención remota .....	35
7.1.1	Sistematización objetivos estratégicos FPLC 2019 – 2021 .....	35
7.1.2	Sistematización objetivos estratégicos área atención remota 2019 – 2021 .....	35
7.1.3	Actualización objetivos estratégicos área atención remota 2021 .....	37
7.2	Sistematización modelos intervención.....	39

7.2.1	Enfoques de intervención .....	39
7.2.2	Proceso de intervención.....	40
7.2.3	Desarrollo de la intervención.....	40
7.2.4	Desarrollo de la derivación.....	42
7.2.5	Tipos de intervención .....	43
7.2.6	Aseguramiento de la calidad.....	44
7.3	Proceso de atención remota .....	45
7.4	Entrevistas al equipo de atención remota.....	47
7.5	Entrevistas con líderes de área.....	53
8	ANÁLISIS DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS .....	59
8.1	Análisis de calidad Grönroos – Gummesson.....	60
8.1.1	Calidad funcional.....	60
8.1.2	Calidad técnica .....	68
8.1.3	Otros factores que afectan la calidad.....	91
8.2	Nivel de calidad modelo SERVQUAL.....	93
9	PROPUESTA DE UN MODELO DE CALIDAD.....	95
9.1	Accesibilidad .....	98
9.2	Registro de datos.....	99
9.3	Espera.....	102
9.4	Capacidad.....	104
9.5	Intervención .....	104
9.6	Satisfacción.....	105
9.7	Equipo.....	106
10	RECOMENDACIONES FINALES.....	107
10.1	Sugerencias para la aplicación del modelo de calidad.....	107
10.2	Mejoras en el corto plazo: foco operativo.....	109
10.3	Mejoras en el mediano plazo: foco táctico .....	110
10.4	Mejoras en el largo plazo: foco estratégico .....	110
11	CONCLUSIONES.....	112
12	BIBLIOGRAFÍA.....	113
13	ANEXOS.....	113
13.1	Anexo A.....	113
13.2	Anexo B .....	114
13.3	Anexo C.....	115

13.4 Anexo D.....	129
-------------------	-----