

Anexo 2: Guía Semi-Estructurada de Entrevista a Profundidad para usuarios finales N°1

Objetivo: Conocer la opinión sobre los reclamos, su importancia y necesidades que puedan existir respecto a un sistema de gestión para manejo de reclamos en instituciones prestadoras de salud.

Buenos días/tardes. Mi nombre es Regina Casanova y estamos realizando un estudio sobre el uso de nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) para mejorar el sistema nacional de salud. La idea es poder conocer distintas opiniones para colaborar con el desarrollo e implementación de proyectos informáticos. En este sentido, siéntase libre de compartir sus ideas en este espacio. Aquí no hay respuestas correctas o incorrectas, lo que importa es justamente su opinión sincera. Cabe aclarar que la información es sólo para nuestro trabajo, sus respuestas serán unidas a otras opiniones de manera anónima y en ningún momento se identificará qué dijo cada participante. Para agilizar la toma de la información, resulta de mucha utilidad grabar la conversación. Tomar notas a mano demora mucho tiempo y se pueden perder cuestiones importantes. ¿Existe algún inconveniente en que grabemos la conversación? El uso de la grabación es sólo a los fines de análisis. ¡Desde ya muchas gracias por su tiempo!

1. Percepción de los reclamos
 - a. Primero, quiero saber cual es su percepción general acerca de los reclamos. Para usted, ¿qué es un reclamo?
 - b. ¿Por qué sería importante que un cliente/usuario presente un reclamo a la empresa/institución cuando no se encuentra satisfecho de su producto/servicio?
 - c. ¿Me podría explicar el procedimiento para presentar un reclamo en una empresa/institución?
 - d. ¿Ha presentado antes un reclamo? ¿Cuál fue el medio que utilizó para presentar su reclamo (vía telefónica, internet, presencial)?
 - e. ¿Ha presentado antes un reclamo en el sector salud? En caso afirmativo, ¿podría contarme como fue su experiencia?
2. Rol de los reclamos y manejo de información
 - a. ¿Cuál cree que es actualmente el rol de los reclamos en una empresa/institución, si es que existiese uno?
 - b. ¿Cuál cree que debería ser el rol de los reclamos en una empresa/institución, si es que debería existir uno?
 - c. ¿Cómo cree que las empresas/instituciones manejan la información proveniente de los reclamos, si es que lo hacen?
 - d. ¿Cómo cree que debería ser tratada esta información, si es que se maneja?
3. Herramienta informática
 - a. Si existiese una herramienta informática que permita presentar y manejar los reclamos y su información, ¿Cómo cree que mejoraría el rol que tienen actualmente los reclamos en las empresas/instituciones?
 - b. Si es que existiera, ¿qué esperaría poder realizar o visualizar en ella?
 - c. Para que usted considere utilizarla, ¿Qué características le gustaría a usted que tenga esta herramienta?
 - d. ¿Con quién compartiría la información y/o existencia de dicha herramienta, si es que lo compartiese?

4. De todo lo que se ha discutido, ¿qué le parece más importante?

Conclusión:

Esta información será de mucha ayuda para mejorar el proceso de diseño del sistema de información que se está planteando. Antes de terminar, ¿Desea agregar algo más respecto al uso y manejo de los reclamos?

¡Muchas gracias por ser honestos con nosotros y por su tiempo!