Analisis Corporativos: SUSALUD

* Objetivos Corporativos:
  + Educación de la población sobre el tema de reclamos y quejas
  + Desmitificar el reclamo
  + Que la administración de propuestas de mejora mejore
  + Que todos conozcan el flujo del reclamo
  + Conocer niveles de calidad que se ofrece al ciudadano
  + Que IPRESS conozcan las causas de los reclamos y las eliminen
  + Mejore la comunicación entre paciente e IPRESS
  + Flexible para que se adapte en cualquier IPRESS
  + Acercamiento entre IPRESS y paceinte
  + Dinamize la toma de decisiones
  + Mejorar la capacidad resolutiva de las IPRESS ante los reclamos
  + No se esconda esta herramienta a los ciudadanos
* Requerimientos Corporativos:
  + Motivos de reclamos
  + Servicios y servidor más reclamados, y mas felicitado
  + Mucha difusión
  + Inclusivo (gente con otras lenguas y discapacitadas)
  + Mucha capacitación a trabajadores de PAUS para llenado correcto de reclamos
  + Estado del reclamo
  + Respuestas no especificas sino en general
  + Dispositivo móvil (cualquier terminal)
  + Estadisticas de distintas IPRESS y ranking, tendencias e indicadores
  + Confirmación de registro de reclamo
  + Plazo del reclamo para ser contestado
  + Reportes consolidados (por tipo de nivel)
  + Amigable e intuitivo (iconos y graficos)
  + Componente educativo
  + Back-up de reclamos
  + Pasos seguidos para solucionar un reclamo
  + Conocer reclamos solucionados con anterioridad
  + Facil derivación a otras áreas
  + Compartir con trabajadores internos
  + Clasificación del reclamo
  + Clasificacion por tipo de seguro
  + Mostrar que mejoras se hicieron x reclamos presentados
  + Que directivos se enteren de lo que ocurre en la IPRESS
* Imagen a proyectar:
  + Se quiere ayudar a empoderar a la población sobre sus derechos como pacientes.
  + No solo para dar castigos
* Desafios y Limitaciones:
  + Mala imagen del pasado
  + Tiempo muy extenso para dar solución a reclamos
  + No todas las IPRESS están informatizadas, formato en papel
  + Muchos hacen solo cambios cosméticos
  + Cultura de aseguramiento en el Perú es baja
  + No todas las IPRESS tienen PAUS aun
  + Pocas quejas no es sinónimo de buena calidad de atención
  + Mala gestión de recursos económicos
  + IPRESS mas cuidan al médico que al paciente

Análisis de Ciudadanos:

* Objetivos:
  + Colocar un reclamo y ver en qué estado va su reclamo.
  + Tomar decisiones sobre donde irse a atender basándose en los reclamos presentados anteriormente.
  + Ver que alguien se preocupa por el reclamo que han presentado.
  + Recibir confirmación de reclamo.
* Requerimientos:
  + Acceso en formato móvil
  + Mostrar parte positiva de la IPRESS (mejoras hechas por los reclamos presentados)
  + Identificación
  + Temas parecidos a su reclamo y hot topics
  + Estadísticas para tomar decisión sobre si atenderse en esa IPRESS o no
  + Juntar reclamos para mostrar cuantos tienen el problema y posibles soluciones
  + Asegurarse que el reclamo lo reciba alguien
  + Subir fotos y videos como pruebas
  + Ejemplos de casos que fueron a favor del ciudadano. Si se solucionó o no.
  + Tiempo de respuesta estimada
  + Que el ciudadano pueda participar
  + Mejorar comunicación con IPRESS
  + Que no sea engorroso presentar un reclamo
* Desafíos y Limitaciones:
  + Gente no digital
  + Personas no letradas

Análisis de Gestores:

* Objetivos:
  + Ingresar reclamos e indicar pasos para darles respuesta.
  + Parte estadística y cuadros con información para tomar decisiones
* Requerimientos:
  + Identificar ciudadano quejosos recurrentes
  + Accesible mediante dispositivos móviles
  + Educar a ciudadanos sobre diferencia entre reclamo, queja y sugerencia
  + Saber que esta pasando actualmente en el centro de salud en cuestión de reclamos
  + Identificar donde fallan los procesos del centro de salud para solucionarlo
  + Saber el # de quejas de atención
  + Saber # de quejas de procesos administrativos
  + Conocer recomendaciones que pueda tener el ciudadano. Sugerencias de mejora
  + Estadisticas automáticas
  + Llegar a al menos 2 personas encargadas para darle solución
  + Mejorar la comunicación con el ciudadano
  + Seleccionar tipos de quejas
  + Agrupar quejas
  + Que sea en tiempo real
  + Consolidado de reclamos con soluciones dadas a través del tiempo
  + Conocer quejas pendientes
  + Filtro de reclamos que no pertenezcan a la institución
  + Ver las quejas más frecuentes
  + Fecha de ingreso del reclamo y fecha de vencimiento de este (30 dias)
  + Servicio más quejado
  + Canal de comunicación con ciudadano
  + Encontrar debilidad y corregirlas
* Desafio y Limitaciones:
  + Imagen de entidad punitiva
  + Flujo de reclamos en una sola via
  + Brechas generacionales del personal
  + Problemas de presupuesto
  + Problemas de Infraestructura e insumos
  + Procedimientos largos y engorrosos para compra de insumos que permitan mejorar la atencion

Analisis de Usuario:

* Usuarios Finales:
  + Gestores y administrativos
  + Ciudadanos
  + Administrativos – SUSALUD
* Objetivos de Usuarios:
  + Gestores y administrativos – Ingresar reclamos e indicar pasos para darles respuesta. Parte estadística y cuadros con información para tomar decisiones
  + Ciudadanos – Colocar un reclamo y ver en que estado va su reclamo. Tomar decisiones sobre donde irse a atender basándose en los reclamos presentados anteriormente. Ver que alguien se preocupa por el reclamo que han presentado. Recibir confirmación de reclamo.
  + Administrativos – SUSALUD, dar seguimiento y monitoreo a IPRESS. Conocimiento de estadísticas generales de IPRESS a distintos niveles
* Experiencia y Entorno:
  + Gestores y administrativos:
    - Familiares con tecnología móvil
    - Cuentan con celular personal al menos. Algunos con celular corporativo.
    - No tienen mucho tiempo para revisión exhaustiva.
    - Lo derivan a gente.
    - Sí revisan los reclamos que presenta la gente
  + Ciudadanos:
    - Existe gente digital y gente no digital.
    - Uso regular de móviles para temas sociales
    - No conocen el procedimiento para presentar un reclamo
    - Esperan bastante tiempo para poder ser atendidos, quieren irse del hospital
  + Administrativos – SUSALUD:
    - Reciben personas que no conocen información general de los reclamos que ellos mismos han presentado.
    - Se comunican por IPRESS por medio telefónico y solo pueden hacerlo en horario de oficina
    - Tienen varios canales de comunicación con el ciudadano

Analisis del Sistema:

* AI:
* Flujo
* Benchmarking:
* Personas

Recomendaciones:

* Debe considerarse a la IAFA como nuevo usuario aquí

Tareas:

* Gestores y administrativos –
  + Ingresar reclamos e indicar pasos para darles respuesta. Se aproxima un ciudadano a explicar que tuvo un problema dentro de una IPRESS y presento un reclamos sobre ello, el ciudadano le entrega el numero del reclamo que le dieron y quiere que Ud le indique si esta siento revisado o no para que sea solucionado. Utilizando este aplicativo, donde encontraría esta información?
  + Parte estadística y cuadros con información para tomar decisiones. Le han encargado averiguar cual es la IPRESS con más reclamos en lo que va del año para poder programar una inspección. Utilizando este aplicativo, donde encontraría dicha información?
* Ciudadanos –
  + Colocar un reclamo y ver en que estado va su reclamo. Fue a acompañar a su familiar cercano al hospital debido a que venia quejándose de dolor abdominal por varios días, cuando llegaron al hospital se demoraron alrededor de 3 horas para que un medico pudiera revisar a su familiar. Ud. Desea presentar un reclamo sobre esto, utilizando el aplicativo, como colocaría un reclamo nuevo?
  + Tomar decisiones sobre donde irse a atender basándose en los reclamos presentados anteriormente. Ahora Ud. Tiene dolor abdominal por varios días, luego de la experiencia no tan placentera de la vez anterior desea poder investigar un poco sobre que centro de salud tiene menos reclamos que otros. Utilizando esta herramienta, donde buscaría esta información?
  + Ver que alguien se preocupa por el reclamo que han presentado.
* Administrativos – SUSALUD,
  + dar seguimiento y monitoreo a IPRESS. Le han mandado a averiguar sobre la cantidad de reclamos del tipo de Historia Clinica que se encuentran siendo revisados actualmente. Utilizando la herramienta dada, donde encontraría dicha información. ¿Y si le pidieran gráficos sobre lo mismo?
  + Conocimiento de estadísticas generales de IPRESS a distintos niveles. Le piden que averigüe cuantos reclamos han sido solucionados en lo que va del año. Utilizando la herramienta, ¿donde encontraría dicha información? Desea poder colocar un nuevo paso hacia la resolución de una solicitud que se encuentra actualmente siendo revisada. Utilizando la herramienta, ¿donde añadiría esta información?