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