Escenario 3. SUSALUD. Jorge ‘El Planeador’.

Jorge tiene 52 años y trabaja en la Superintendencia de Salud del Perú (SUSALUD) como encargado en el área de planificación estrategia desde hace año y medio. Jorge es un Ingeniero Industrial con una maestría en Gestión Pública y siente que su trabajo es de suma importancia para poder llegar a brindar una mejor atención en salud en el país. Jorge es una persona que, a pesar de saber utilizar dispositivos electrónicos muy bien, prefiere utilizar material impreso para cuando realiza sus investigaciones e informes, le gustan mucho ver las cosas de forma gráfica y utilizar diversos colores para que sea entendible en un solo vistazo.

Jorge no está muy inmerso dentro del tema de redes sociales, debido a que prefiere dedicar su tiempo libre a leer comics o mirar documentales. Es un fan de los antiguos comics de Marvel e intenta seguir coleccionando cada vez que sale un nuevo comic. Lo que más le gusta de los comics es que puede entender lo que está ocurriendo sin necesidad de leer mucho, cosa que es muy buena para el debido a que cuenta con problemas de vista y cuando lee mucho se le cansa la vista considerablemente. Esto es algo con lo que tiene que enfrentarse todos los días debido a que para hacer sus reportes necesita hacer una gran investigación previa y usualmente esto implica leer bastantes reportes sin gráficas. Al ser encargado de planeamiento estratégico a nivel regional, le resulta fastidioso recolectar información de la región ya que muchas veces esta información se la envían en formato no digital lo cual hace más difícil su trabajo e incluso a veces está escrita a mano, lo cual le es bastante pesado.

Su trabajo consiste en identificar las principales falencias a nivel regional para poder ver como SUSALUD como ente gubernamental puede ser de ayuda para las diferentes Instituciones Prestadoras de Servicios Salud (IPRESS). Su trabajo se dificulta un poco debido a que usualmente las IPRESS creen que él pide información sobre los reclamos presentados a ellas como para tomar acciones punitivas contra ellas, en lugar de que vean e identifiquen que SUSALUD desea ayudar a que puedan mejorar en el servicio que brindan hacia los ciudadanos. Una vez que tiene toda la data colectada y analizada le gusta hacer diversos gráficos que representen toda la información recolectada para que sea fácilmente entendible por sus superiores, solo que le cuesta bastante hacer buenos gráficos y a veces se demora más en buscar como colocar toda la data disponible que en recolectar y analizar toda la data. Esto le causa frustración debido a que como sus superiores cuentan con poco tiempo para reuniones donde puedan conversar sobre principales problemas que encuentran los ciudadanos, ya se acostumbraron a ver todo gráficamente y eso hace que Jorge se sienta presionado a realizar buenos gráficos.

Algunas veces incluso, Jorge ha llegado a ir hasta diferentes IPRESS para poder recolectar un poco más de data de parte de los ciudadanos. Esto se debe a que para él es muy evidente que le ocultan información porque piensan que solamente quiere encontrar como sancionar a las IPRESS. Le gustaría que las instituciones pudieran comprender que su función no es de colocar sanciones, pero por el trabajo de campo que ha hecho siente que es una percepción que está muy arraigada y no sabe cómo podría cambiarse para que vean a SUSALUD como un aliado y un mediador entre los ciudadanos y las IPRESS.