Todas las citas actuales (82). Cita-filtro: Todos

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

UH: analisis\_cuali

File: [C:\Users\regina\Desktop\transcripciones\analisis\_cuali.hpr7]

Edited by: Super

Date/Time: 2018-01-30 22:37:04

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Citas:

P11: Transcripcio\_n\_Debbie\_Miyasato.txt - 11:6 [D. Y además poner, la idea era..] (32:32) (Super)

Códigos: [adicionales] [herramienta\_requerimientos - Familia: herramienta] [herramienta\_visualizacion - Familia: herramienta] [reclamo\_experienciasLaborales - Familia: reclamo]

No memos

D. Y además poner, la idea era poner el Totem aca para que todos los pacientes vinieran y se quejaran, los pacientes se quejan muchas veces por una mala relación interpersonal nada más, el fondo de su queja no es realmente en la gran mayoría de las veces, una version justificada pero otra cosa que nos molesta a nosotros, **nos causa mucha incomodidad es que el flujo es a un solo lado, osea el paciente puede quejarse de que el medico lo agredió pero si el paciente agredió al medico, el medico no puede quejarse**, no tiene a donde lo único que le queda es ir a la comisaría, **entonces el usuario tiene esa facilidad, porque el médico como un usuario no le podrian dar esa facilidad?** Pero ellos cerrados en ese aspectos, osea su único motivo de defensa, su único objetivo son los usuarios, los pacientes, ellos podrian quejarse, maltratar al medico, podrian desprestigiar al hospital, podian hacer todo y SUSALUD tenia que recibir eso, había gente loca realmente, osea gente que estaba mal de la cabeza y que eran psiquiatrica y que venian todos los dias a la dirección a quejarse y sabian, habiendoles dicho que habia un módulo de atención ahí pueden recoger su queja, puedes tener todo la satisfacción del caso y solucionar el problema, pero no, querían venir a la dirección, hablar con el director para que castiguen a tal o cual médico porque no habían hecho lo que ellos querían y todos los dias el mismo problema y al final ella no era la responsable directa del paciente, era la hermana del paciente pero el responsable directo eran los hijos y los hijos estaban muy contentos con la atención, estaban muy agradecidos y al final, pero esta mujer hizo cartas hasta el presidente de la república, presidente del congreso, todos los congresistas habidos y por haber y todo eso genera un flujo de pedidos de explicaciones que nos hacen perder tiempo, que nos hacen perder energía, realmente cuestiones que no tiene ningún sentido, osea deberia haber un filtro, sea un SUSALUD, sea en plataforma, nosotros lo hemos hecho como Intercepcion de Buenos Oficios pero cuando la gente quiere quejarse lo hace aunque le solucionen su problema en el momento, entonces **debería haber un filtro donde realmente se pueda procesar las quejas que si son justificadas**, entonces yo no sé de qué manera se podría hacer eso, poner gente capacitada, poner gente que tuviera... tienen mucha empatía por eso es que han podido solucionar muchos problemas acá, pero si tienen que tener determinadas estadísticas como para poder lidiar con la gente. Y no se pues, **si tu sistema tendría una especie de alerta decir esto es una persona que se queja frecuentemente y tener el registro de tales quejas que siempre se queja de lo mismo, entonces para poder identificar,** yo he tenido que lidiar con una psiquiatrica casi todo el año, porque quería que le sacaran una cita a ella a la hora que ella quisiera cuando la disponibilidad de los médicos, yo le explique bien que era de tal y tal hora y por decir el médico dejaba de atender a las 11 y ella venia a las 11.30, osea son cosas por el estilo y que igualito se iba a quejar, se quejaba dejaba sus escritos y despues de que aparecia el escrito ella ya habia sido atendido pero otra vez se volvía a quejar y cosas por el estilo, entonces debería haber forma de filtrar estos pacientes porque como te digo hacen perder mucho tiempo, y son por decir, para nosotros es mucha frustración porque no hay en el sistema algo que los bloquee, en el sentido de que realmente son las personas que se estan quejando por gusto y que nos hace perder tiempo.

P15: Transcripcio\_n\_Jaime\_Chavez.txt - 15:3 [J. En general. He viajado a pr..] (8:8) (Super)

Códigos: [herramienta\_caracteristicas - Familia: herramienta] [herramienta\_serviria - Familia: herramienta] [reclamo\_experienciasLaborales - Familia: reclamo] [reclamo\_impedimentos - Familia: reclamo]

No memos

J. En general. **He viajado a provincias para dictar unos cursos de postgrado y los alumnos me decían lo mismo 'Dr. las autoridades no nos visitan, nadie sabe lo que pasa en nuestra posta' y entonces si no sabemos como esta la situación de la estructura de los procesos, mucho menos vamos a saber como le afecta al paciente**, entonces hay un gran reto con lo que Ud me dice, bueno SUSALUD depende del MINSA entonces nose hasta que punto se pueda hacer o no las cosas, pero creo que si habría que resumir algo, a la gente no le gusta escribir en el buzon de sugerencia porque dicen 'no lo leen después' o despues lo abren 2 o 3 y estan hablando mal de Ud ahh entonces mejor botalo y no pasa nada, o el acusado es amigo del que está abriendo y lo cubre 'ahh, ya no te preocupes' eso ocurre, el Libro de Reclamaciones a veces no hay, a veces si hay, nose. **Lo que Ud esta buscando operativizar seria un golaso si esta en el tema informático, si se informatiza eso**, si un paciente viene y encuentra junto a la farmacia una pantallita donde puede poner sus datos minimos o tambien puede ser anonimo con alguna clave tipo colaborador eficaz, **porque cuando viene un paciente y me dice 'Dr, la de la farmacia me trata mal' 'pero quejate, el Libro de reclamaciones', 'peor será pues Doctor'**

P 1: Transcripcio\_n\_Aida\_Palacios.txt - 1:5 [A. Pero si seria bueno tener e..] (25:27) (Super)

Códigos: [herramienta\_requerimientos - Familia: herramienta] [herramienta\_visualizacion - Familia: herramienta]

No memos

A. **Pero si seria bueno tener estadistica para ver de qué parte es la que más se estan quejando al final, emergencia, hospitalización, consulta externa, si en consulta externa que consultorio es el que más falencia tiene para poder mejorar, implementar, que se yo, esa parte si**.

R. Y le parece bien de que le llegue la información a Ud, como Ud que es la cabeza de todo, porque yo tenia entendido de que en varios lados la oficina de calidad es la que veia eso o bueno en sus plataformas de atencion al usuario

A. Es que depende a la hora que te dicen a quien deseas que llegue, a veces cuando la información llega a los niveles intermedios se queda ahi y la cabeza nunca sabe que es lo que esta ocurriendo, yo creo que derrepente podria llegar a 2 áreas no? a la oficina de Calidad y a la cabeza para que vaya entendiendo porque si tu desconoces que problema hay abajo, como solucionas los problemas? **El problema en el sector salud en el Perú es información y falta de comunicación, yo hago algo y hablo con alguien pero el resto nunca se entera, y eso yo lo veo porque a veces yo hago e imparto algunas cosas a mis jefes de departamento pero veo que no baja la información**. **Entonces, cuando hablo con alguien dice 'que? eso estas haciendo?' entonces el problema de comunicación creo que es en todo el sector, que debemos mejorarlo sí, de repente con la informatización va a ser más fácil la comunicación,** todo el mundo maneja redes sociales, facebook, eso si lo manejan muy bien pero leer papeles creo que realmente ya no quieren leer no? entonces quieren más ser visuales, nos hemos vuelto más visuales y auditivos de repente que realmente poder leer, entonces tenemos que ir con la nueva pues forma, creo que los chicos también son más visuales, las nuevas generaciones y auditivas más que por sentarse a leer algo, agarrar un libro, agarrar una hoja, agarrar una hoja? bah la dejan por ahi, le dan una mirada así como cuan veloz que ni entienden lo que han leído.

P13: Transcripcio\_n\_Guillermo\_Atencio.txt - 13:10 [R. Y masomenos cuando Ud estuv..] (20:21) (Super)

Códigos: [herramienta\_requerimientos - Familia: herramienta] [manejo\_actual - Familia: manejo]

No memos

R. Y masomenos cuando Ud estuvo en SJL que me comentaba, como manejaban cuando llegaba algún tipo de reclamo?

G. Bueno en general nosotros teníamos por ejemplo una persona que era responsable de la parte de quejas y reclamos, transparencia que tenia que ver con calidad, entonces ella tenía que presentar estadísticas sobre las quejas, **los lugares en donde se estaba desarrollando la queja y como se estaba resolviendo, osea habia quejas pendientes, no había quejas pendientes no?** y logicamente por ejemplo cuando habia lo que se pedia era que cuando había unos problemas más saltantes que estaban relacionados directamente con problemas de organización de los sistemas nos lo comunica, pero como digo **el sistema era realmente mas manual e incipiente**, **no era un sistema automatizado, más era un sistema digamos de registros porque las estadísticas se hacían manualmente porque es muy diferente un sistema que te esta arrojando estadísticas y lo otro es que debería ser de acceso público toda esta información, los sistemas deben tener acceso publico.**

P 2: Transcripcio\_n\_Aldo\_Calero.txt - 2:13 [R. Ok. Y bueno antes de termin..] (51:55) (Super)

Códigos: [herramienta\_requerimientos - Familia: herramienta] [reclamo\_impedimentos - Familia: reclamo]

No memos

R. Ok. Y bueno antes de terminar, no se si es quisiera añadir alguna cosa más sobre los reclamos?

A. Que a veces, hay gente malintencionado, que utilizan mal este tipo de herramientas y creo que si pudiera **existir un filtro para que no estén ingresando cosas que no deben, de repente si se señalarian temas entonces ayudaría un poco más, porque no tiene nada que ver cuando una persona se queja y cuando otra escribe cosas que no tienen nada que ver con las quejas o no tienen nada que ver con el hospital**, entonces de repente al diseñar este tipo de herramienta informática podrían hacer de que se circunscriba al tema que uno quiere.

P15: Transcripcio\_n\_Jaime\_Chavez.txt - 15:13 [R. Pero que tiene el problema,..] (29:30) (Super)

Códigos: [**reclamo\_impedimentos** - Familia: reclamo]

No memos

R. Pero que tiene el problema, de que ya va el paciente, se queja y de ahi esta información llega a SUSALUD inmediatamente aparentemente, pero no a ellos, que estan ahi dentro de la misma IPRESS y ellos tienen que ir, no se exactamente con qué frecuencia lo hacen, pero tienen que sacar toda esa información de este lugar y ellos procesarlo y ver ok, tengo esto y tengo el otro

J. Y **falta la retroalimentación de SUSALUD, debería ser un sistema compartido, de acceso compartido, porque SUSALUD podria mandar toda eso a fin de mes, pero ya de que me sirve esa información tan tardiamente, entonces si es inmediatamente seria mucho mas rapido, es que ahi hay los extremos si solamente se queda a nivel local comienzan los conturbecios, el apañe y no pasa nada**. Si se va solamente aya, de repente hay un buen jefe que quiere hacer cambios pero no se entera, entonces compartir esas quejas seria bueno en tiempo real

P15: Transcripcio\_n\_Jaime\_Chavez.txt - 15:9 [R. Y cuando, en su experiencia..] (15:16) (Super)

Códigos: [manejo\_que\_deberia\_ser - Familia: manejo]

No memos

R. Y cuando, en su experiencia que tuvo en DIRESA, cuando llega un reclamo, la información es tratada o gestionada correctamente? O a veces no se toca, se deja de lado?

J. Lo que he escuchado de muchos trabajadores es que **no hay reuniones de gestión donde se exponga los problemas que hay con los pacientes, con los procesos, con los sistemas, entonces mucho menos con los resultados de los buzones de sugerencia**, yo lo estoy viendo aca en este corto tiempo acá deberíamos sentarnos una vez al mes y decir 'miren este mes la gente ha advertido que ha mejorado farmacia o que está peor farmacia o que el Dr. Pérez los atiende con cariño o el Dr. llega tarde' pero no hay nada de eso.

P15: Transcripcio\_n\_Jaime\_Chavez.txt - 15:5 [R. Pero entonces para ud le pa..] (13:14) (Super)

Códigos: [manejo\_que\_deberia\_ser - Familia: manejo] [rol\_actual - Familia: rol]

No memos

R. Pero entonces para ud le parece que los reclamos tienen un rol importante o no lo tienen?

J. Por supuesto, pero **los reclamos tienen que ser canalizados adecuadamente y no ser privilegio de una persona en el nivel local osea el jefe de calidad que sabe dios quien sea, o el jefe de centro que sabe dios quien sea, son los únicos que van a reaccionar frente a un reclamo de un ciudadano? no me parece**, deberia de haber un sistema de registro macro porque la misma demora en un cultivo, seguramente que esta ocurriendo en otros lugares y entonces ese problema que se identifica en el nivel local puede servir para hacer análisis, toma de decisiones en grande, tenemos 100 centros y en un centro hay este problema y le pregunto a los 99 restantes 'Uds como estan?' a ver, tiempo de espera de resultados, etc. Por ejemplo, un dia atiendo como a la 1pm a un paciente una faringitis le mando las medicinas y 'no, no atiendo porque estoy haciendo el cierre' entonces voy, finalmente se le atendió, se le dispensó el producto pero eso nadie lo registra por temor porque si se queja después piensa que la de la farmacia le va a tomar represalias entonces prefieren quedarse callados, es culpa de la de farmacia? no es culpa de la de farmacia, porque ella también esta haciendo cierres, le exigen el cierre contable y en algún momento tienen que cerrar farmacia entonces es un tema de diseño, los cortes, masomenos

P 1: Transcripcio\_n\_Aida\_Palacios.txt - 1:8 [R. Interesante, entonces le pa..] (56:59) (Super)

Códigos: [reclamo\_importancia - Familia: reclamo]

No memos

R. Interesante, entonces le parece de que las personas se quejen?

A. Si, yo creo que si, yo nunca veo que la queja sea algo que me moleste como yo le digo a todo el mundo 'ay pero Aida es tan...' no **la queja es un reto para poder nosotros mejorar porque si yo no recibo quejas yo puedo decir 'o todo esta bien o realmente la gente es indiferente' y yo creo que la gente se queje para poder hacer las cosas mejores cada vez.** Si, a mi no me fastidian las quejas, yo les agradezco cuando se quejan, 'muchas gracias' les digo porque realmente si, **porque eso me va a permitir tener, poder ingeniarme otra cosa para poder ver que eso se haga de la mejor manera, yo creo que siempre van a haber quejas porque siempre el ser humano va a lograr buscar lo mejor no es cierto?** porque ya el dia que el ser humano crea que todo lo que tiene es lo mejor ya pues ahi ya mejor hemos morido, muerto y nuestra especie se va a extinguir o no?

R. Masomenos si

A. Yo creo que si

Adicionales:

* Como identificar ciudadanos quejosos frecuentes que tienen quejas no justificadas/validas?

Herramienta:

* Caracteristicas:
  + Accesible mediante mobiles
  + Accesible para todos
  + Importancia de seguir teniendo en físico algo
  + Parte educativa es importante para que conosca el servicio de salud que se brinda
  + Que se vean reportes
  + Informatizar todo para saber que esta pasando actualmente en el hospital a tiempo real
  + Anonimato
  + Medio para que las autoridades sepan que esta pasando y conocer la estructura del proceso
* Requerimientos:
  + Se necesita atender la queja, identificar donde esta fallando para que no vuelva a ocurrir, verificar en que paso estaría el problema
  + Se necesita un sistema de información, útil, sincero y oportuno para conocer lo que pasa en IPRESS
  + Parte especial para gente del SIS
  + # de quejas de atención
  + # de quejas de procesos administrativos. Que se pierde la historia
  + Recomendaciones
  + Se necesita saber donde se están produciendo las quejas de atención
  + La información es necesaria para poder tomar decisiones
  + Sistemas automatizados que boten estadísticas automaticas
  + Saber en que servicio se están quejando
  + Llegar a dos personas encargadas al menos
  + Existen muchos problemas de comunicación en el sector salud
  + Sectores con mas cantidad de quejas
  + Filtro de quejosos habituales
  + Seleccionar tipos de quejas
  + Agrupar quejas
  + En tiempo real
  + Consolidado de reclamos con las soluciones dadas
  + Lugar donde se desarrollaba la queja y como se estaba solucionando
  + Quejas pendientes
  + De acceso publico
  + Filtro para que no se quejen de cosas que nada que ver
  + Definiciones para educar al ciudadano
  + Sugerencias de mejora
* Serviria:
  + Si. IIIII IIIII
  + Para ver el dia a dia
  + Haria mas rápida la resolución de los reclamos y que no se repitan
  + Tiene muchas aristas que solucionar pero funcionaria xq seria mas rapido
* Visualizacion:
  + Quejas mas frecuentes
  + Reclamo de atención o de procesos administrativos+
  + Fecha de ingreso del reclamo y cuando vence para dar respuesta
  + Lugar de desarrollo de la queja
  + Personas participando en el proceso afectado
  + Estadisticas de la población que se atiende. HCE?
  + Consultorio del que mas se quejan
  + Topico de emergencia con mas problemas
  + Sectores con mas quejas
  + Seleccionar tipo de quejas
  + Consolidado de reclamos con soluciones dadas
  + Lugar donde se desarrollaba la queja y como se estaba solucionando
  + Alerta en quejosos frecuentes
  + Filtro de quejas justificadas
* Compartir:
  + Si, para hacer reuniones con el comite

Lo más importante:

* El Manejo de información que seria ayudada con la herramienta informatica

Manejo de los reclamos:

* Actual:
  + Mediante el Totem y haciendo estadísticas de forma manual. Se acercan a los jefes inmediatos para dar solución al reclamo
  + Soluciones a nivel general
  + Oficina de Calidad – Atencion al paciente y Administracion – Logistica, compras, etc. Loayza
  + Se ocultan algunas quejas
  + Totem que envía correos electrónicos a jefe del centro con las quejas que ingresan
  + Bastante confianza en que autoridades inferiores están solucionando problemas. Mucha delegación
  + Comunicación directa con el paciente y personal
  + PAUS
  + Verificacion manual de si se necesita HC o no para resolver el reclamo
* Que debería ser:
  + Reuniones de gestión donde se vea que problemas están presentando los ciudadanos
  + Canalizarse para ser resueltos de la mejor manera y no solo ser decisión de una sola persona sobre como se manejan los reclamos

Reclamos:

* Impedimentos:
  + Info del Totem llega a SUSALUD y no a IPRESS. Parece que se mejoro esta parte
  + Falta de retroalimentación de parte de SUSALUD
  + Se necesita un sistema compartido
  + Existe bastante corrupción
  + No se da mucha amabilidad en el sector salud
  + Gran aumento de la demanda de salud pero la oferta no mejora
  + Comunicación muy deficiente en el sector
  + Problemas de presupuesto
  + Desconocimiento de parte de funcionarios o incluso, dejadez de ellos por conocer las problemáticas de los centros
  + Generalización
  + Desconocimiento de ciudadanos sobre servicios dados en el sector
  + Flujo de reclamos en una sola via
  + Tiempo corto por la gran cantidad de procesos administrativos
  + Brechas generacionales grandes
  + Problemas de infraestructura y equipos
  + Desconocimiento de como se manejan temas de reclamos
  + Desmotivación de los profesionales en salud
  + Muchos intereses personales para hacer mejoras
  + Ciudadanos se quejan de cosas no relacionadas con hospitales
  + Falta de insumos y medicamentos
  + Problemas en logística
  + Problemas de aseguramiento
  + Procedimientos largos y engorrosos en el estado (compras, licitaciones, etc)
  + Se necesita mucha empatía para resolver los problemas
  + Gente malintencionada
* Definicion:
  + Descontento de las personas por un servicio mal brindado
* Experiencias Laborales:
  + Personas con bagaje cultural diferente le cuesta entender los procesos administrativos de un hospital
  + Libro de reclamaciones pasa a Calidad de frente
  + Trato personalizado para solucionar reclamos
  + Quejas por falta de medicamentos
  + Quejas por cobros indebidos
  + Quejas por tiempo de espera
  + No todos tienen Smartphone
  + Hacen prevención pero no se fijan en fechas de vencimiento
  + Monitoreo de parte de los jefes
  + Envio de reportes de reclamos en forma tardia de parte de SUSALUD
  + No se empezaba a atender a la hora pactada
  + Población debería participar en la gestión de la IPRESS
  + El sistema no permite conocer todas las quejas actualmente
  + Lo publico no es siempre publicado
  + No hay como ver las debilidades para corregirlas
  + No hay buenos medios de comunicación
  + Mucha confianza en niveles superiores e inferiores para solucionar las cosas
  + Problemas con aseguramientos
  + Directivos no se preocupan x ir a supervisar
  + La gente se cubre las espaldas
  + Flujo es solo hacia un lado - Totem
  + Totem le gusta a los directores
  + SUSALUD invierte tiempo en cuestiones de poca importancia
  + Pacientes que se quejan en anonimato
* Experiencias Personales:
  + No han presentado reclamos en sector salud. I
  + En otras empresas, a veces han contestado de forma positiva
  + Pedido de opinión de forma digital
* Importancia:
  + Los reclamos son un reto
  + Los pacientes deben decir como desean que se brinden los servicios de salud
* Procedimiento:
  + PAUS
  + Unidad de Calidad
  + Totem II
  + Libro de reclamaciones
  + Hacen reuniones con jefes para ver reclamos SJL. Deberia replicarse

Recomendaciones:

* Especificar grupos de usuarios en ves de usuario, usuario puede ser el medico tambien

Rol:

* Actual:
  + Interferencia en la atención por parte de prestadores de salud
  + Una ayuda
  + Algo punitivo
  + No como una oportunidad de mejora
  + Para mejorar la atencion
* Que debería ser:
  + Para mejorar la atención
  + Oportunidad de mejora