Todas las citas actuales (103). Cita-filtro: Todos

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

UH: analisis\_cuali

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

Edited by: Super

Date/Time: 2018-01-30 22:37:50

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

# Adicionales

P12: Transcripcio\_n\_Elvia\_Campos.txt - 12:18 [R. Perfecto, y bueno, ya como ..] (43:44) (Super)

Códigos: [adicionales]

No memos

R. Perfecto, y bueno, ya como la ultima pregunta, no sé si desea agregar algo más respecto al uso o el manejo de reclamos, un sistema de información?

E. No yo creo que esta en el proyecto del Decreto Supremo esta el modelo que le acabo de comentar, que más? Se requiere mucha difusión, mucho trabajo permanente, debido a que la gente le tiene miedo al reclamo, el trabajador de salud le tiene mucho miedo al reclamo entonces estamos trabajando en capacitar que cosa es y que no es. La gente, los trabajadores le tienen miedo, esconden el libro de reclamaciones porque piensan que si un compañero se pelea con otro, agarra y escribe ahi y lo van a destituir. El director no promueve cuando no esta muy informado porque piensa que más usuarios reclaman entonces su gestión es mala y va a salir. Entonces tienen temor y nadie que perder ese trabajo. Entonces hay que desmitificar al reclamo, entonces hay que trabajar mucho en qué percepción tienen los trabajadores sobre los reclamos. Eso es.

P12: Transcripcio\_n\_Elvia\_Campos.txt - 12:17 [R. Y por ejemplo, ahora están ..] (41:42) (Super)

Códigos: [adicionales]

No memos

R. Y por ejemplo, ahora están habiendo videos para hacer capacitaciones en ciertas cosas específicas, tal vez seria una solución?

E. Por supuesto que sí, claro que si. En español, en quechua que son idiomas bien hablados, en aymara, osea cuales son los idiomas más frecuentes. Por supuesto que si, se puede colocar en YouTube, se puede capacitar, si claro que si. Son herramientas muy buenas, hay que ser bien creativos en el diseño de las intervenciones informáticas para que puedan servir y la gente culturalmente sean aceptables. Osea la computadora no es ningun problema, la computadora si es que hay buena conectividad la gente trabaja a gusto, es aceptable. En una tablet, puede ser o un celular en una zona donde las personas están digamos cerca de la ciudad. Pero más adentro, bueno que el trabajador de salud es el que va a manejar no hay ningun problema, pero culturalmente hay que mirar la pertinencia cultura que tan aceptable es este aparato frente a las personas.

P 4: Transcripcio\_n\_Cesar\_Loyola.txt - 4:20 [C. Ah si, me acabo de acordar ..] (104:104) (Super)

Códigos: [adicionales]

No memos

C. Ah si, me acabo de acordar algo. El otro factor importantísimo es que la alta dirección compre el proyecto, osea si la alta dirección no ve la necesidad de mejorar, no ve el tema de reclamo como una oportunidad sino como un fastidio, tu le podras dar la mejor herramienta del mundo y no lo va a utilizar. Entonces es importante que el médico vea el tema del reclamo como una oportunidad de mejora de alguna manera, que vea el reclamo como algo que tiene que atender y entonces yo creo que una forma de eso, no la mejor, la mejor motivacion seria mejorar el servicio que le das al ciudadano, esa para mi es la mejor motivación, pero una siguiente motivación importante seria si es que la gestión de reclamo estuviera de alguna manera conectada con el financiamiento. Y ese financiamiento lo da la IAFA, entonces si la IAFA dice 'yo voy condicionar alguna parte del pago a la manera de como gestionan los reclamos, porque yo como IAFA soy el que garantiza el servicio al ciudadano, yo no lo atiende pero yo negocio contigo para que tu prestador lo atiendas bien a mi asegurado, entonces si el reclamo, si yo pongo como condición del pago del financiamiento aplicando penalidades o cosas o algun mecanismo entonces el prestador va a estar motivado a gestionar mejor los reclamos, entonces el papel del asegurador también es importante. Porque el asegurador se supone que defiende al asegurado o corrige la asimetría entre el ciudadano y el prestador. SI el usuario se va solo contra el prestador, lleva todas las de perder. Pero si es el asegurador el que lo representa y que de alguna manera le exige al prestador que gestione los reclamos, entonces se genera un adquirible, entonces eso tambien seria importante, el vincular la gestión de los reclamos al financiador

P18: Transcripcio\_n\_Lourdes\_Aguirre.txt - 18:18 [L. Claro, donde esta ahorita e..] (52:54) (Super)

Códigos: [adicionales]

No memos

L. Claro, donde esta ahorita el documento, porque me dicen 'señorita, presente mi reclamo ahi en el libro y no se donde estara, no se en que oficina esta o se la pasa llamando para ver el estado de su trámite'. Acortar los procesos.

R. Ah ok, si, acortar los procesos.

L. Si, los procesos tienen mucho que ver aca, entonces si un proceso es más corto que en 3 pasos puedo acceder a cierta información es mucho mejor.

P17: Transcripcio\_n\_Karen\_Diez.txt - 17:16 [R. Entonces ya para terminar e..] (35:38) (Super)

Códigos: [adicionales]

No memos

R. Entonces ya para terminar en si, nose si desea agregar algo mas sobre el uso o manejo de reclamos?

K. No, lo que te habia comentado, que tuvieran ciertos campos especificos y que sirva como herramienta de retroalimentación, que se pueda en alguna forma identificar tal vez la condición del servidor para que pueda desempeñarse en un cargo o no, asi que esto considero que es una herramienta que pueda compartirlo tanto el servidor interno como el publico seria basico.

R. Tanto para ambos

K. Tanto para ambas personas, para el servidor interno como público.

P18: Transcripcio\_n\_Lourdes\_Aguirre.txt - 18:16 [R. Entonces es de mucha import..] (45:46) (Super)

Códigos: [adicionales]

No memos

R. Entonces es de mucha importancia para comunicar

L. Claro efectivamente y comunicarnos a nosotros tambien cual es el estado y el trámite de su proceso de su reclamo. Que es lo más importante porque cuando ellos vienen aca, preguntas cosas muy puntuales y como que no saben como expresarlo, no saben que dia lo presentaron a pesar que le brindan una copia, desconocen a veces del dia, se pueden olvidar de muchos problemas o factores creo, para nosotros sería una herramienta fácil de visualizar que dia lo presento, que gestiones o que acciones están tomando frente a este reclamo para poder orientar mejor al usuario, o direccionar a donde deberia de acudir, a que instancias, orientarlos, más que direccionar es orientarlos.

P18: Transcripcio\_n\_Lourdes\_Aguirre.txt - 18:17 [L. Difusión, mayor difusión y ..] (48:51) (Super)

Códigos: [adicionales]

No memos

L. Difusión, mayor difusión y que sea una herramienta de fácil acceso con menor tiempo a la respuesta emitidas a estos reclamos.

R. Claro, el problema de las respuestas emitidas es que como esta ligado al DS 030 y ahi especifican 30 dias.

L. Claro, pero posteriormente podrian visualizar las gestiones, para que no sea tanto, como te digo, esa inquietud que presentan al no saber cual es el estado de su reclamo, como va, donde va, entonces se puede derepente visualizar que el reclamo se encuentra en tal oficina y se están realizando tales gestiones, posteriormente la respuesta formal emitida en los plazos correspondientes. Yo creo que eso al usuario le aliviaría un poco más, osea el usuario una vez que es escuchado, o que tu le das cierta orientación o le indicas sobre las ciertas medidas correctivas que estas tomando frente a su reclamo presentado, se siente más contento, se siente escuchado.

R. Para que sepa masomenos cual ha sido el flujo

P 4: Transcripcio\_n\_Cesar\_Loyola.txt - 4:21 [R. Entonces tal vez si es que ..] (105:106) (Super)

Códigos: [adicionales]

No memos

R. Entonces tal vez si es que el ciudadano pusiera un reclamo no seria bueno de que fuera tanto la IPRESS como en la IAFA.

C. Si. Mira, en abstracto, yo como asegurado cuando tengo un mal servicio en la IPRESS, me tengo que quejar en la IAFA. Yo pensaria asi de forma radical, no porque, a mi quien me garantizo que me iban a atender, fue la IRESS no la IAFA. Yo soy asegurado de la IAFA, entonces a quien yo le debo reclamar es a la asegurado algo como 'oye, ese establecimiento que tu me has dado, no me han atendido mal", yo te reclamo a ti y la IAFA debería ser hacia el prestador. Pero la IAFA deberia esta atenta que su proveedor está recibiendo de parte de sus clientes.

P21: Transcripcion\_Jaime\_Honores.txt - 21:13 [R. Cuando estaba haciendo las ..] (39:40) (Super)

Códigos: [adicionales]

No memos

R. Cuando estaba haciendo las anteriores entrevistas, me dijeron tambien bastante de que tuviera un componente educativo, esta herramienta, Ud que piensa sobre eso?

J. Yo creo que si, un tutorial, que tenga un tutorial que masomenos te indique como ingresar tus datos, que te indique como darle seguimiento, siempre es bueno tener un tutor en línea, porque entendemos que no todos los usuarios o ciudadanos tienen este tipo de experticia utilizando este tipo de herramienta. Yo creo que seria bueno, ojo que cuando se haga la herramienta se debe intentar ser lo más intuitivo e interactivo posible, si trasladamos la complejidad que hacemos en la fase presencial, la complejidad y todos los vaivenes que hacemos de manera física la trasladamos a la herramienta informática, no estamos haciendo nada estamos automatizando la misma insatisfacción, entonces tenemos que ser amigables, interactivos, flexibles de tal forma que la herramienta se vea como algo util, no como la automatizacion de lo difícil, de lo complejo.

P21: Transcripcion\_Jaime\_Honores.txt - 21:15 [R. Bueno y antes de terminar, ..] (45:46) (Super)

Códigos: [adicionales]

No memos

R. Bueno y antes de terminar, no sé si desea agregar algo más sobre el uso y el manejo de los reclamos?

J. Bueno si, que es una oportunidad para conocer los niveles de calidad que venimos brindando, que de atenderlos adecuadamente, los usuarios, los ciudadanos van a percibir los cambios y eso va a minimizar los reclamos y eso hace bien a todos.

P12: Transcripcio\_n\_Elvia\_Campos.txt - 12:14 [R. Y hace un momento me mencio..] (35:36) (Super)

Códigos: [adicionales]

No memos

R. Y hace un momento me menciono un formato en papel, entonces podría ser de que aparte de esta herramienta tambien se podria dar una propuesta de un formato que vaya a ser llenado en lugares donde no haya conexión?

E. En el proyecto del Decreto Supremo que vamos a evaluar, lo hemos considerado así. Para llegar a un centro de salud que esta en frontera con Colombia, desde Iquitos te demoras como 45 dias surcando rio, o por avioneta pagando 20 mil dólares. Y eso es imposible de llegar, entonces ahi o captas el internet de Brasil o de Colombia o no lo captas porque no tienes computadora o la conectividad peruana es mala. Entonces en esos extremos tiene que venir un formato impreso porque va a tener que viajar por el río, y ya pues no será todos los meses pero será cada 2-3 meses que tendrán que mandar un formatito donde estan los reclamos, los mismos, cuales son los reclamos, cuales son los motivos de reclamo, de tal manera que cuando lleguen a la oficina del area administrativa que esta en la ciudad ellos van a tener que procesar y llenar la información, porque hay una brecha de pack informático, no todos tienen computadora entonces con esa brecha, aparte que no hay mantenimiento de los equipos y ademas la unica computadora que llega, todo el mundo la jala a cable para poder estar conectados, entonces todos los consultorios jalan cable entonces se sobrecarga, anda lento, entonces la persona va a tener que esperar su turno e ingresar los reclamos, entonces ese formatito es solo para las zonas rurales muy muy alejadas, entonces apostamos por la vía electrónica, un sistema electrónico porque es mucho más rápido y en línea tiene el corte a tal tiempo y aqui en mi celular.

P 4: Transcripcio\_n\_Cesar\_Loyola.txt - 4:19 [R. Eh ya, bueno, terminando en..] (87:92) (Super)

Códigos: [adicionales] [lo\_mas\_importante]

No memos

R. Eh ya, bueno, terminando en si. De lo que se ha discutido, hay alguna parte que le parezca más importante? Por ejemplo, hemos discutido el tema de la percepción general de los reclamos, como es que se maneja la información de estos reclamos y un sistema de información para el manejo de reclamos, hay alguno de esos que le parezca más importante que otro? O alguno de esos puntos que le parezca que sea clave para mejorar la cultura de los reclamos?

C. Para mi lo más importante de un reclamo es que te permita encontrar las causas del reclamo y por lo tanto eliminarlas, osea por ejemplo, si la mayoria de reclamos es porque no tengo citas, entonces la solución es conseguir una cita, dar una cita adicional al asegurado, a la persona, entonces ya, te doy una cita adicional. Entonces se resolvio el problema de ese asegurado pero no se elimino la causa, entonces lo que esta pasando es que si un servicio tiene 200 citas y antes de los reclamos tenían solamente un cupo de 5 citas para los que reclamos, ahora quizás haya 20 cupos para los reclamos, pero el turno sigue siendo de 200, entonces la solución no es de aumentar los cupos de reclamos, la solucion es que no haya 200, sino 300 o 400 turnos de citas. Entonces lo que se está haciendo es solamente atender a los que reclaman, pero el problema que es la oferta limitada no se esta resolviendo, entonces eso es para mi lo mas importante. Que hayan cambios, no cosméticos, sino de fondo en la gestión de los establecimientos.

R. Y eso de ahi, para mejorar esa parte, creo que se necesita cambiar un poco los procesos?

C. Si, si, pero tambien bastante se haría con ajustar los que hay.

R. Ujum, optimizarlos.

C. Claro, en los establecimiento de salud nada cuesta hacer que los establecimiento atiendan a la hora señalan. Osea, estoy diciendo que los médicos lleguen a su hora al hospital, eso no cuesta nada, pero no se hace, y estoy seguro que se ganaría mucho, se mejoraría mucho la percepción del ciudadano si es el ciudadano ve que las citas que están programadas a las 8, empiezan a las 8.

P 4: Transcripcio\_n\_Cesar\_Loyola.txt - 4:16 [R. Pregunto eso, porque dentro..] (79:82) (Super)

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

No memos

R. Pregunto eso, porque dentro de las herramientas de SUSALUD, hay la parte que es Business Intelligence, y ahi tienen toda esa informacion sobre cual es la IPRESS que tiene más reclamos y todo de ese tipo.

C. Claro, pero esa informacion como que esta un poco sesgada, osea es lo que hay pero considerando que la cultura de aseguramiento en el Perú es baja pero la cultura de reclamos tambien, entonces digamos no necesariamente una IPRESS que no tenga reclamos es una IPRESS que te atienda bien. Es simplemente una IPRESS donde la gente no se queja, entonces si una IPRESS tiene muchos reclamos si tu puedes decir que es mala, pero si una IPRESS no tiene reclamos no puedes decir que sea buena.

R. No garantiza su calidad.

C. claro. Lo que pasa es que la gente no se queja simplemente.

# Herramienta\_Caracteristicas

P 4: Transcripcio\_n\_Cesar\_Loyola.txt - 4:15 [R. Hay alguna característica q..] (73:78) (Super)

Códigos: [herramienta\_caracteristicas - Familia: herramienta]

No memos

R. Hay alguna característica que Ud como ciudadano le gustaría que la herramienta tuviera?

C. Ehh... que yo la pueda consultar desde un smartphone o desde el internet no?

R. Sin problemas de accesibilidad?

C. asi es

R. Y a Ud. como ciudadano tambien le gustaria ver tambien esa informacion de estadisticas para tomar una decision si es que desea atenderse o no en cierto lado.

C. Ahh... eh si, la verdad que no se me habia ocurrido pero si seria bueno que uno pueda ingresar, que haya un portal que pueda definir 'mira esta IPRESS tiene más reclamos que otra IPRESS' y asi si uno pudiera elegir.

P18: Transcripcio\_n\_Lourdes\_Aguirre.txt - 18:13 [R. Para que Ud pudiera conside..] (37:38) (Super)

Códigos: [herramienta\_caracteristicas - Familia: herramienta]

No memos

R. Para que Ud pudiera considerar utilizar esta herramienta, en un escenario que existiera, qué características le gustaría que tuviera? Tal vez de que sea accesible mediante el celular, de que sea una aplicación móvil.

L. Bueno si esta en una IPRESS seria bueno como una especie de Tótem, una pantalla donde pueda visualizar el usuario, que sea claro, especifico, recordando que en una IPRESS acuden todo tipo de usuarios, entonces que sea generalmente con iconos porque no todos los usuarios pueden leer, entonces o de repente pueden haber personas que puedan apoyar en este sistema o son quechuahablantes por ejemplo, a eso me refiero, entonces que sea representado a través de iconos, más fácil para que el usuario pueda acceder.

P 3: Transcripcio\_n\_Andrea\_Oblitas.txt - 3:15 [R. Y para que Ud considere uti..] (49:50) (Super)

Códigos: [herramienta\_caracteristicas - Familia: herramienta]

No memos

R. Y para que Ud considere utilizarla, tanto como ciudadana o como SUSALUD, habria alguna característica especial que tuviera esta herramienta? Capaz que sea accesible vía celular, de que lo pueda ver en una tablet?

A. Una característica, es de que funcione algo como un aplicativo, osea un aplicativo por ejemplo móvil, entonces yo lo bajo y de donde este, porque ahora todo el mundo usa el celular, en el aplicativo creo que es más disponible, que podría por ejemplo, estar como un link dentro de las por ejemplo, dentro de SUSALUD, un link dentro de toda página web de las IPRESS a nivel nacional, porque todas las IPRESS, bueno, con excepción de los centros de salud, puestos de salud... Hospitales e Institutos todos tienen su página web, debería estar como un link. Como un tema de transparencia. Entonces por ahi podria ser. Que otra cosa ahi por ahi... el app y la difusión que me parece que ya conversaste.

P21: Transcripcion\_Jaime\_Honores.txt - 21:11 [R. Perfecto, y alguna caracter..] (37:38) (Super)

Códigos: [herramienta\_caracteristicas - Familia: herramienta]

No memos

R. Perfecto, y alguna característica que le gustaría que tuviera esta herramienta?

J. Básicamente que sea una aplicación web para que tu la puedas ver desde cualquier terminal en que estés conectado a un punto de internet, sea una tablet, un celular, una laptop, una PC, una cabina, en cualquier lado, osea, que haya acceso directo.

P17: Transcripcio\_n\_Karen\_Diez.txt - 17:12 [R. Y, existiría alguna caracte..] (27:28) (Super)

Códigos: [herramienta\_caracteristicas - Familia: herramienta]

No memos

R. Y, existiría alguna característica que le gustaria que tuviera esta herramienta? Ponte, que sea accesible a través de celular...?

K. Podría ser, un celular ahorita es un medio bastante fácil, usado, el correo, que pueden ser de medio magnético o virtual en ese momento son bastante usados, la gente tiene un celular a la mano, un mensaje de texto nose que te avise que tu reclamo esta registrado o si te dieron tal número, que llegue una información y durante el proceso quizas tambien que se trabaje con una casilla a traves de una página web, no lo se, donde pueda ingresar con el número y pueda ir revisando cual es el avance del caso.

P 4: Transcripcio\_n\_Cesar\_Loyola.txt - 4:12 [R. Y si esta herramienta exist..] (61:62) (Super)

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

No memos

R. Y si esta herramienta existiera, como le gustaría a Ud que le diera información, por ejemplo, Ud. ingresa su reclamo, le hubiera gustado que se le mande un correo con la copia de su reclamo, o como le gustaría que como ciudadano le hubieran dado una retroalimentación?

C. Claro, a mi me gustaria que apenas yo presente un reclamos, la institución me de una especie de constancia de que lo ha recibido y que me diga este es tu número de reclamo. Actualmente, por ejemplo en los bancos, cuando uno presenta un reclamos, te lo dictan entonces uno tiene que estar ahi apuntando. Pero seria mejor si te lo envian por un mensaje de texto o un correo, y tambien me gustaria de que en ese cargo me dijeran el plazo en que me lo van a responder y que cuando se esté por cumplir ese plazo te digan si ya se cumplio o si no se cumplio para que te den otra fecha. Y ademas me tendrian que dar un telefono o una direccion donde yo pueda ver que paso con el reclamo.

P 4: Transcripcio\_n\_Cesar\_Loyola.txt - 4:14 [R. Le parece que esa herramien..] (69:70) (Super)

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

No memos

R. Le parece que esa herramienta tambien seria bueno que existiera una comunicación entre IPRESS y ciudadano?

C. Claro, esa es parte de la gestión. Si hubiera una herramienta que SUSALUD pueda proporcionar a las IPRESS para decir 'mira, con esto tu vas a gestionar los reclamos incluyendo la comunicación con el usuario, incluyendo el escalamiento de los reclamos entre, nose pues, existen reclamos de primer nivel que pasan a un segundo nivel que general informes, que generan nosecuantos. Y esta herramienta te permite gestionar todo eso, y ademas esta herramienta te permite emitir reportes consolidados para que tu como institución puedas saber los motivos más frecuentes, cuales son los usuarios más frecuentes, que te permitan tomar decisiones para eliminar la causa, y además que te permita informar a SUSALUD, ya seria ya completo.

P12: Transcripcio\_n\_Elvia\_Campos.txt - 12:13 [R. Y habria alguna característ..] (33:34) (Super)

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

No memos

R. Y habria alguna característica que le gustaría que este sistema tenga? Puede ser del modo visual, puede ser que tambien se pueda acceder vía celular, via tablet. Alguna característica que pueda pensar?

E. Que va a ser muy gráfico, muy simple, puede ser llenado fácilmente por una persona que ha acabado 5to de secundaria, no todo el país tiene personal informatico, a nivel del interior del país, la gente tiene una computadora por establecimiento y a veces ni hay y usan el papel, entonces van a viajar los papeles hasta una capital de provincia donde recien alguien lo va a llenar. Entonces tiene que ser un formato lo más sencillo posible, lo más gráfico posible que no requiera un experto que se lo explique, que permita algunas variables que personas con discapacidad que tengan algún personal de salud que tengan discapacidad y no lo puedan llenar, en el marco de la ley de discapacidad. Algún enfoque de interculturalidad, algo asi como nose, si pudiera haber un audio que explique en quechua como se llene, que alguien lo pueda ayudar tambien. Si se deberia poder ver en tablets, pero eso es para ciudad, eso no sirve. Osea, por ahora no, hay regiones del país donde no hay conexion, la calidad de la conectividad es pesima, entonces el celular es una herramienta valiosa pero no siempre se va a poder utilizar, en algunas regiones si y en otras no. En grandes capitales de provincias, claro que si, uno puede tener tablets, sin embargo el estado no compra tablets, entonces hay que comenzar también junto con esto, hay que comenzar a trabajar en una nueva politica de adquirir un pack informático, si apenas tienen computadoras que son de hace 5, 10 años atras, menos van a invertir en una tablet, entonces la herramienta esta buena pero no se va a poder correr ahi porque no hay tablets. Tiene que ir de la mano con un política de actualización del equipamiento informático. Yo creo que si, en el celular podría mirarse para algunos directivos es más fácil pedir un reporte, ademas los directivos miramos rápidamente las cosas.

# Herramienta\_Requerimientos

P 4: Transcripcio\_n\_Cesar\_Loyola.txt - 4:18 [R. Entonces también le parece ..] (85:86) (Super)

Códigos: [herramienta\_requerimientos - Familia: herramienta]

No memos

R. Entonces también le parece importante que en esta herramienta se considere un componente educativo hacia la población?

C. Asi es, claro debería haber mensajes, donde yo consulto mi reclamo, deberían haber mensajes que tengan que ver con esta cultura de derechos, compartir para darle a mis contactos.

P17: Transcripcio\_n\_Karen\_Diez.txt - 17:3 [R. Es interesante eso de que t..] (7:8) (Super)

Códigos: [herramienta\_requerimientos - Familia: herramienta]

No memos

R. Es interesante eso de que tengan un back-up para retroalimentación. En si sirve para hacer tener estadísticas o...?

K. Claro, para tener estadísticas por ejemplo, aca en SUSALUD, si bien es cierto nosotros vemos quejas de las otras instituciones, nosotros también podemos recibir reclamos por el servicio que brindamos, entonces igual, contamos con un libro de reclamaciones en salud, hay un área encargada de revisar o hacer la gestión del reclamo, se pide el descargo y esa área normalmente guarda la información de porque ha sido el reclamo.

P17: Transcripcio\_n\_Karen\_Diez.txt - 17:15 [R. Entonces tal vez podria fun..] (33:34) (Super)

Códigos: [herramienta\_requerimientos - Familia: herramienta]

No memos

R. Entonces tal vez podria funcionar de que esta herramienta podría también una parte educativa?

K. Claro definitivamente, una herramienta educativa para que de alguna forma los usuarios que accedemos a ella, podamos identificar por ejemplo cuales son nuestros derechos, cual es el tiempo de respuesta a un reclamo, que medios alternativos podemos también adoptar si no estoy de acuerdo con la respuesta, que entidad protege mis derechos en salud o de otra indole, definitivamente podría haber contenido educativo que generaría que el usuario y la persona esté mucho más empoderada en su derecho.

P17: Transcripcio\_n\_Karen\_Diez.txt - 17:11 [R. Y Ud. como ciudadana le gus..] (25:26) (Super)

Códigos: [herramienta\_requerimientos - Familia: herramienta]

No memos

R. Y Ud. como ciudadana le gustaría poder visualizar esta información en este sistema?

K. Si, considero que si porque, se supone que esto es acceso a la información pública por decirlo asi, entonces yo como ciudadana si tengo la oportunidad de ver si es que efectivamente mi reclamo ha sido atendido o hacer seguimiento al mismo sería importante porque muchas veces las cosas que se hacen aparentemente contrastan con la realidad, y yo como usuario si yo presento un reclamo por A situación, entonces espero una respuesta por A situación, entonces a veces en el contexto del reclamo yo hago un reclamo y al final me responden con otra cosa, pero yo no sabia nada de eso porque durante el proceso yo no participe, en cambio si yo participara podria hacer alguna acotación o gestión o decir 'mi reclamo va enfocado a esto', haria más dinámica la situación.

P12: Transcripcio\_n\_Elvia\_Campos.txt - 12:11 [R. Y en este sistema, solament..] (29:30) (Super)

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

No memos

R. Y en este sistema, solamente podria acceder esa información las distintas IPRESS o también SUSALUD puede verlo en manera general?

E. No, el sistema estaría en la página web de SUSALUD. Entonces lo ven las IPRESS, lo ven los ciudadanos, pueden saber los rankings sobre los distintos reclamos, osea en fin. La sociedad civil puede entrar y mirar cuales son los reclamos más frecuentes, que es lo que hay, que es lo que dice el ciudadano que debe mejorarse a nivel nacional en las IPRESS públicas, privadas, en las IAFAS, en las sub-IPRESS, un informe muy ejecutivo, el detalle lo podemos manejar nosotros. De tal manera que permita tomar decisiones. Si nadie sabe lo que piensa el ciudadano, que mejoras vas a hacer, sino las mejoras van a ser en base del gestor, entonces nunca va a participar el ciudadano.

P17: Transcripcio\_n\_Karen\_Diez.txt - 17:10 [R. Y si es que esta herramient..] (23:24) (Super)

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

No memos

R. Y si es que esta herramienta existiera, que esperaría poder ver en ella?

K. Como te habia comentado, primero cual seria el hecho que generó la insatisfacción, cuales fueron las gestiones que se hicieron para resolver este hecho que genero la insatisfacción, si posteriormente el usuario quedo conforme, cuales fueron las cuestiones que se adoptaron como te habia comentado, tal vez también buscar cuales han sido los servidores probablemente que hayan tenido más quejas o reclamos y los motivos, para que de acuerdo a eso el área vea si ese servidor tal vez si es idóneo al puesto que tiene, probablemente cada uno tiene diferentes habilidades, lo que es la atención al público no es tu habilidad que tienes asi que probablemente podrías estar en otra área, puedas ver el tema de las rotaciones, sobre todo de que entendamos como institución pública o privada nuestra finalidad es nuestro usuario, la persona que viene y que busca atención, nosotros no estamos para servirnos a nosotros sino para servir al público, al ciudadano, entonces en ese sentido si considero que debe tener ciertos campos como el tema del hecho que se realizó, si el usuario quedo conforme posterior a la atención, cuando, quienes fueron los servidores más quejado o reclamados y porque, y que de alguna u otra forma eso pueda servir como un tema de retroalimentación tanto como para el servidor y como para los jefes para tomar acciones de mejora.

P17: Transcripcio\_n\_Karen\_Diez.txt - 17:8 [R. Y para Ud, como cree que de..] (19:20) (Super)

Códigos: [herramienta\_requerimientos - Familia: herramienta] [herramienta\_visualizacion - Familia: herramienta] [manejo\_que\_deberia\_ser - Familia: manejo]

No memos

R. Y para Ud, como cree que debería ser tratada esta información?

K. Primero, de que la información debe ser tratada de la forma más objetiva y segundo de que definitivamente se debería de tener un backup, algo donde esta información quede plasmada, cual fue el motivo por el cual se produjo el reclamo, cual fueron las acciones que se tomaron, si el usuario quedo conforme posterior a la atención, cuando sucedieron los hechos, entonces considero que esta información debe ser valiosa, debe ser guardada pero también debe ser retroalimentada, cada cierto tiempo y probablemente debería haber un medio en que todos los usuarios internos podamos conocer esa información, entonces es una retroalimentación, podría ser hasta con nombre, quien fue el funcionario más quejado, porque motivo, quien fue el menos quejado o que tal vez hubo una felicitación para el, o cuál fue la situación que generó la insatisfacción del usuario para que se pueda incidir sobre eso y es un tema también de retroalimentación para el servidor interno, hay que tener mucho más cuidado en ciertos aspectos de manejo, del trato, etc, para evitar estas situaciones. Y eso tendriamos que tener esta información que debería ser guardada y retroalimentada porque sino se queda en un área y simplemente se quedo ahi y se vuelve incompetencia porque se vuelve a repetir y no tiene un mayor impacto.

P17: Transcripcio\_n\_Karen\_Diez.txt - 17:13 [R. Interesante. Y si es que ex..] (29:30) (Super)

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

No memos

R. Interesante. Y si es que existiera esta herramienta Ud la compartiria con familiares, amigos?

K. Claro, el tema aqui es que los usuarios, osea nosotros como ciudadanos, cada vez estemos más empoderados, osea la vision, la mision de SUSALUD es que los usuarios reconozcan y hagan uso de sus derechos en salud osea, no es como decir enseñarte a comer pescado sino a pescar, entonces cada vez que yo vaya a una institución, a cualquiera con todo el respeto que amerita también el servidor público o privado, yo exija y de a conocer mis derechos como usuario, entonces cómo podemos lograr esto? tal vez con la sociabilización que se haga a traves de nosotros como personas que en algún momento hemos tenido acceso a esta herramienta o conocimiento de la misma, con nuestros familiares o amigos, entonces vamos sumando y al final esto se distribuye a todas las personas.

P 4: Transcripcio\_n\_Cesar\_Loyola.txt - 4:14 [R. Le parece que esa herramien..] (69:70) (Super)

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

No memos

R. Le parece que esa herramienta tambien seria bueno que existiera una comunicación entre IPRESS y ciudadano?

C. Claro, esa es parte de la gestión. Si hubiera una herramienta que SUSALUD pueda proporcionar a las IPRESS para decir 'mira, con esto tu vas a gestionar los reclamos incluyendo la comunicación con el usuario, incluyendo el escalamiento de los reclamos entre, nose pues, existen reclamos de primer nivel que pasan a un segundo nivel que general informes, que generan nosecuantos. Y esta herramienta te permite gestionar todo eso, y ademas esta herramienta te permite emitir reportes consolidados para que tu como institución puedas saber los motivos más frecuentes, cuales son los usuarios más frecuentes, que te permitan tomar decisiones para eliminar la causa, y además que te permita informar a SUSALUD, ya seria ya completo.

# Herramienta\_Serviria

P12: Transcripcio\_n\_Elvia\_Campos.txt - 12:10 [R. Justo ahora empiezan las pr..] (27:28) (Super)

Códigos: [herramienta\_serviria - Familia: herramienta]

No memos

R. Justo ahora empiezan las preguntas sobre una herramienta Informática. Entonces, si es que existiera una herramienta informática para poder presentar y manejar toda la información de los reclamos, Ud cree que de alguna manera o como cree que mejoraría el rol que se tienen actualmente los reclamos dentro de las IPRESS?

E. Bueno es necesario un sistema informático de todas maneras, idealmente debe ser un reporte electrónico via web, nosotros lo tenemos pensado asi, asi espero que sea, donde los establecimientos, no todos los establecimientos, sino probablemente los más grandes, las areas administrativas tengan que registrar sus reclamos y nosotros podamos tener una versión amigable, muy grafica no de los miles de miles de reclamos sino de las barras, un gráfico pie, una gráfica que permita que localmente lo pueda analizar. Y podamos tener reportes ejecutivos a nivel local y a nivel intermedio o regional y a nivel nacional.

P12: Transcripcio\_n\_Elvia\_Campos.txt - 12:9 [R. Y como Ud piensa que se pod..] (23:24) (Super)

Códigos: [herramienta\_serviria - Familia: herramienta]

No memos

R. Y como Ud piensa que se podria mejorar esto?

E. Bueno nosotros hacemos, bueno yo soy la intendenta de Promoción de Derechos y en mi calidad de área y las competencias que tengo, nosotros hemos propuesto una modificación al Decreto Supremo de reglamentos y ahí hemos propuesto un nuevo modelo que sirva para generar proyectos de mejora, hemos incorporado modelos que dinamicen la toma de decisiones que se analize, que sea un sistema de información y que ayude a socializar los proyectos de mejora con la comunidad, entonces hay un decreto supremo y nosotros estamos trabajando un sistema de información único para el país para tener la clasificación de reclamos. Ya tenemos la clasificación de reclamos y se debe tener una trama de datos y con la trama de datos se hace un sistema de información para que todo el país sepa cómo registrar y le doy el peso de que ese registro tiene que ser evaluado por el jefe del establecimiento sin tener que reportarle a SUSALUD

P 3: Transcripcio\_n\_Andrea\_Oblitas.txt - 3:12 [A. Ya, yo creo que si, yo esto..] (40:40) (Super)

Códigos: [herramienta\_serviria - Familia: herramienta]

No memos

A. Ya, yo creo que si, yo estoy de acuerdo porque como te vuelvo a repetir, seria una forma de poder evidenciar y acercarnos más a la realidad de la atención de los usuarios de los servicios de salud en este caso puntual porque va a ser para los servicios de salud, entonces hariamos de alguna forma o tendríamos una información más cercana de las necesidades que se brindan, osea como digo, el libro no basta, definitivamente, si yo implemento una herramienta adicional definitivamente va a sumar y que mejor que estaríamos interconectados en este caso todos los que estaríamos inmersos en el tema de salud, más aún nosotros como entidad que vela por los derechos, por la protección de los derechos en salud de los pacientes.

P 3: Transcripcio\_n\_Andrea\_Oblitas.txt - 3:11 [R. Si es que pudiera existir u..] (35:36) (Super)

Códigos: [herramienta\_serviria - Familia: herramienta]

No memos

R. Si es que pudiera existir una herramienta informática que permita presentar y manejar reclamo y también su información, cree que tendría un buen rol esta herramienta informática dentro de las IPRESS?

A. Yo creo que si, si porque, creo que un solo canal como es el que ahora se emplea dentro de las IPRESS que es el libro de reclamaciones es una herramienta que no llega al ciudadano, o no esta muy disponible al ciudadano, entonces más canales existan y considero en este caso una nueva herramienta informática, entonces yo me acerco más al ciudadano de esta forma ellos tendrian más acceso para poder expresar y manifestar sus insatisfaccion dentro de una determinada institución, osea sumaria.

P18: Transcripcio\_n\_Lourdes\_Aguirre.txt - 18:11 [R. Y si es que existiera la he..] (29:30) (Super)

Códigos: [herramienta\_serviria - Familia: herramienta]

No memos

R. Y si es que existiera la herramienta informática que masomenos le estaba comentando al comienzo, Ud cree que podría mejorar el rol de los reclamos, el rol que tienen actualmente los reclamos?

L. Si efectivamente, porque cada servicio, si el usuario entra a traves de una herramienta informática a presentar su reclamo, cada servicio puede visualizar este reclamo y puede dar una información de manera más oportuna, más rápida, se optimizaría bastante el tiempo y así, el malestar que el usuario presenta porque dicen 'señorita, yo voy y como es posible que 30 días', porque es el documento mientras que llega a un área, es pasado a otra área bajo un documento administrativo, entonces es el tiempo que tarda, en cambio en la herramienta informática es inmediata. Se trata de dar un click y esta en la carpeta de otro decisor.

P 4: Transcripcio\_n\_Cesar\_Loyola.txt - 4:11 [R. Claro, podria ser un mismo ..] (59:60) (Super)

Códigos: [herramienta\_serviria - Familia: herramienta]

No memos

R. Claro, podria ser un mismo equipo que tenga subdivisiones para diversas áreas, pero es en si un mismo equipo, no tiene que estar separado. Como en este caso me ha contado su experiencia cuando ha presentado su reclamos en EsSalud por medio de una herramienta electrónica que no fue satisfactoria de ninguna manera, cree Ud. que una herramienta informática podría ayudar a solucionar un poco la parte del manejo de reclamos?

C. Si claro, es necesario. Cada vez más, la informatica, tiene que soportar todos los procesos de atención, todos los procesos productivos, de servicios, la informática cada vez está más presente.

P21: Transcripcion\_Jaime\_Honores.txt - 21:8 [R. Hemos concluido la segunda ..] (29:30) (Super)

Códigos: [herramienta\_serviria - Familia: herramienta]

No memos

R. Hemos concluido la segunda parte que es la del manejo de información y ahora vamos a pasar a la parte de una herramienta informática. Si es que existiera una herramienta informática, que permitiera presentar y manejar todos los reclamos y la información que vienen en ellos, considera Ud. que tendría un impacto positivo dentro de las empresas o instituciones prestadoras de salud?

J. Yo creo que si, una herramienta que te permite optimizar un proceso y yo creo que ese proceso se debería optimizar. En primer lugar, ver si hay un proceso, si no lo hay, crearlo, ese proceso se debe modelar y lo automatizas con una herramienta, ya en el mercado hay unas herramientas como el BPMs, business process manager system que lo tenemos en varias marcas, de varios provedores, entonces estos BPMs lo que te permite es automatizar todo este proceso, que no dependas de la iniciativa de una persona porque hoy día está sentada una persona con mucha iniciativa, mucha identificación con la empresa y tiene la vocación de servicio y todo, y derepente lo hace muy bien; pero derepente mañana es otra persona que no tiene ninguna de esas características, que no tiene esa vocación de servicio, que le da igual que la empresa quede bien o mal ante un cliente, y que antepone su opinión personal ante un criterio lógico del cliente y quedamos mal. Una herramienta te permite que tu tengas cada paso definido y automatizado y que se lleve todo de manera uniforme y estándar, esa es la gran ventaja que te da usar una herramienta.

P17: Transcripcio\_n\_Karen\_Diez.txt - 17:9 [R. Entonces, si llegará a exis..] (21:22) (Super)

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

No memos

R. Entonces, si llegará a existir una herramienta informática que pudiera presentar y manejar la información que llega con los reclamos de la forma en que me plantea, cree que mejoraría el rol que tiene actualmente los reclamos en las IPRESS?

K. Si, definitivamente si porque como el digo, seria un tema hasta motivacional podríamos decirlo, osea de que cada servidor tenga la estadística o tenga la información del porque se presentaron los reclamos, cuales fueron las acciones correspondientes, quien fue quizas el servidor mas quejado, mas reclamado, y sobre ello, puedan primero como persona mejorar, contribuir hasta tener en las reuniones con las jefaturas, puedan exponer posibles soluciones o mejoras ante ciertas situaciones, tal vez la percepción que tiene un trabajador respecto a un tema puede ser diferente al otro, pero eso suma si se comparte en reunión para que de alguna forma se tengan alternativas de mejora o de respuesta, ver desde determinadas situaciones o casos, yo creo que asi seria muy valioso que nos brinden una herramienta que de alguna forma, los trabajadores y los servidores internos compartieran.

P17: Transcripcio\_n\_Karen\_Diez.txt - 17:14 [R. Eso es muy interesante, y a..] (31:32) (Super)

Códigos: [herramienta\_serviria - Familia: herramienta] [lo\_mas\_importante]

No memos

R. Eso es muy interesante, y alguna de estas cosas, se han discutido en si 3 temas, percepción de reclamos, el rol de los reclamos y el manejo de información y una herramienta informática. Hay alguno de estos temas que le parezca más importante?

K. Con respecto al rol del reclamo, como te estaba informando, a veces las personas sienten que el reclamo es para, si la institución siente que el reclamo es una traba en perspectiva, es algo como decir en que estas mal y no, osea el rol del reclamo es identificar oportunidades de mejora, considero para mi que es el tema más importante. Y definitivamente la herramienta informática podria tambien ayudarnos de una manera más dinámica, sencilla, práctica a que todos nos involucremos con esta idea.

# Herramienta\_Visualización

P21: Transcripcion\_Jaime\_Honores.txt - 21:10 [R. y como ciudadano que le gus..] (35:36) (Super)

Códigos: [herramienta\_visualizacion - Familia: herramienta]

No memos

R. y como ciudadano que le gustaría poder realizar o visualizar en esta herramienta?

J. Hacer el seguimiento del reclamo, es importantísimo. Entrar, ver que mi reclamo está clasificado, ver que lo han derivado a alguien y que me están mostrando un tiempo de respuesta.

P21: Transcripcion\_Jaime\_Honores.txt - 21:9 [R. Si es que existiera, que po..] (31:32) (Super)

Códigos: [herramienta\_visualizacion - Familia: herramienta]

No memos

R. Si es que existiera, que podria Ud como personal administrativo de SUSALUD, poder ver o realizar en ella?

J. Visualizar que esten todos los pasos, que me muestre todas las personas que tienen reclamos, deben definir claramente. Y luego, asegurarme que este proceso automatizado funcione correctamente, que los tiempos de respuestas sean adecuados y que permita tener estadistica, reportes, sacar tendencias, indicadores. De tal forma que también, tenga una herramienta que pueda yo medir el nivel de satisfacción de los usuarios.

P12: Transcripcio\_n\_Elvia\_Campos.txt - 12:12 [R. Entonces, si es que esta he..] (31:32) (Super)

Códigos: [herramienta\_visualizacion - Familia: herramienta]

No memos

R. Entonces, si es que esta herramienta existiera, que esperaría poder realizar o visualizar en ella?

E. El reporte periódico del total de reclamos, los motivos de los reclamos, los servicios más reclamados.

P18: Transcripcio\_n\_Lourdes\_Aguirre.txt - 18:12 [R. Y si es que llegara a exist..] (31:36) (Super)

Códigos: [herramienta\_visualizacion - Familia: herramienta]

No memos

R. Y si es que llegara a existir esta herramienta, como persona que trabaja en SUSALUD, que podría esperar o poder realizar o visualizar en esta herramienta?

L. En esta herramienta, uno poder visualizar, primero el reclamo del usuario y las gestiones y las medidas correctivas que esta tomando la IPRESS respecto a este.

R. Y como ciudadana?

L. Como ciudadana yo espero las medidas correctivas que pasen en un tiempo mínimo.

R. Y poder visualizar masomenos que cosa se esta..?

L. Poder visualizar qué cosas se está haciendo, por ejemplo, si yo me quejo de que el personal de farmacia, por ejemplo, no me brindo una buena información o fue muy descortés conmigo, visualizar las gestiones que hace la institución ante este reclamo presentado.

P 3: Transcripcio\_n\_Andrea\_Oblitas.txt - 3:14 [A. No, como ciudadana no, como..] (48:48) (Super)

Códigos: [herramienta\_visualizacion - Familia: herramienta]

No memos

A. No, como ciudadana no, como ciudadana creo que, me pongo del otro lado obviamente, y yo diría bueno si existen instituciones que están supervisando y toman conocimiento de lo que está sucediendo, como insumo de nuestros reclamos, como ciudadana voy y me pongo mi reclamo dentro del sistema, entonces se que va a llegar a instituciones que ellos tienen obviamente las competencias, que si esta en sus funciones y que ellos van a tomar las medidas, las acciones de lo que esta ocurriendo, entonces yo como ciudadana obviamente lo voy a ver como una buena herramienta donde yo ponga mi insatisfaccion sabiendo que otros lo van a ver y sobre eso van a actuar. Entonces mi insumo digamos al llenar este sistema creo que va a servir de mucho para poder mejorar.

P 3: Transcripcio\_n\_Andrea\_Oblitas.txt - 3:13 [R. Entonces Ud como SUSALUD, c..] (41:44) (Super)

Códigos: [herramienta\_visualizacion - Familia: herramienta]

No memos

R. Entonces Ud como SUSALUD, como modo administradora, que le gustaría poder ver en este sistema?

A. Que me gustaria ver en este sistema......?

R. Capaz la lista de reclamos que se han presentado en cada IPRESS, que se está realizando por solucionar cada reclamo, no se qué más podría querer

A. Uno porque podríamos tipificar el tipo de reclamo, eso seria uno, la tipificación; dos, que podríamos ver, cual es la IPRESS que más reclamos presenta y porque ademas, al tener la tipificación voy a saber la IPRESS que más reclamos tiene y en que hay más reclamos, en que area en este caso. Además, dentro de las estadisticas tambien vamos a poder saber quien es, por ejemplo si los afectados o las personas con más vulneración podrían ser las personas con, por ejemplo, SIS, usuarios con cobertura SIS, si cuentan obviamente con un seguro, por ejemplo, lo que ahora es casi un denominador la falta de medicamento, yo puedo saber en la tipificación de que se está tratando la vulneración más recurrente dentro de la IPRESS.

P17: Transcripcio\_n\_Karen\_Diez.txt - 17:9 [R. Entonces, si llegará a exis..] (21:22) (Super)

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

No memos

R. Entonces, si llegará a existir una herramienta informática que pudiera presentar y manejar la información que llega con los reclamos de la forma en que me plantea, cree que mejoraría el rol que tiene actualmente los reclamos en las IPRESS?

K. Si, definitivamente si porque como el digo, seria un tema hasta motivacional podríamos decirlo, osea de que cada servidor tenga la estadística o tenga la información del porque se presentaron los reclamos, cuales fueron las acciones correspondientes, quien fue quizas el servidor mas quejado, mas reclamado, y sobre ello, puedan primero como persona mejorar, contribuir hasta tener en las reuniones con las jefaturas, puedan exponer posibles soluciones o mejoras ante ciertas situaciones, tal vez la percepción que tiene un trabajador respecto a un tema puede ser diferente al otro, pero eso suma si se comparte en reunión para que de alguna forma se tengan alternativas de mejora o de respuesta, ver desde determinadas situaciones o casos, yo creo que asi seria muy valioso que nos brinden una herramienta que de alguna forma, los trabajadores y los servidores internos compartieran.

P17: Transcripcio\_n\_Karen\_Diez.txt - 17:8 [R. Y para Ud, como cree que de..] (19:20) (Super)

Códigos: [herramienta\_requerimientos - Familia: herramienta] [herramienta\_visualizacion - Familia: herramienta] [manejo\_que\_deberia\_ser - Familia: manejo]

No memos

R. Y para Ud, como cree que debería ser tratada esta información?

K. Primero, de que la información debe ser tratada de la forma más objetiva y segundo de que definitivamente se debería de tener un backup, algo donde esta información quede plasmada, cual fue el motivo por el cual se produjo el reclamo, cual fueron las acciones que se tomaron, si el usuario quedo conforme posterior a la atención, cuando sucedieron los hechos, entonces considero que esta información debe ser valiosa, debe ser guardada pero también debe ser retroalimentada, cada cierto tiempo y probablemente debería haber un medio en que todos los usuarios internos podamos conocer esa información, entonces es una retroalimentación, podría ser hasta con nombre, quien fue el funcionario más quejado, porque motivo, quien fue el menos quejado o que tal vez hubo una felicitación para el, o cuál fue la situación que generó la insatisfacción del usuario para que se pueda incidir sobre eso y es un tema también de retroalimentación para el servidor interno, hay que tener mucho más cuidado en ciertos aspectos de manejo, del trato, etc, para evitar estas situaciones. Y eso tendriamos que tener esta información que debería ser guardada y retroalimentada porque sino se queda en un área y simplemente se quedo ahi y se vuelve incompetencia porque se vuelve a repetir y no tiene un mayor impacto.

12: Transcripcio\_n\_Elvia\_Campos.txt - 12:11 [R. Y en este sistema, solament..] (29:30) (Super)

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

No memos

R. Y en este sistema, solamente podria acceder esa información las distintas IPRESS o también SUSALUD puede verlo en manera general?

E. No, el sistema estaría en la página web de SUSALUD. Entonces lo ven las IPRESS, lo ven los ciudadanos, pueden saber los rankings sobre los distintos reclamos, osea en fin. La sociedad civil puede entrar y mirar cuales son los reclamos más frecuentes, que es lo que hay, que es lo que dice el ciudadano que debe mejorarse a nivel nacional en las IPRESS públicas, privadas, en las IAFAS, en las sub-IPRESS, un informe muy ejecutivo, el detalle lo podemos manejar nosotros. De tal manera que permita tomar decisiones. Si nadie sabe lo que piensa el ciudadano, que mejoras vas a hacer, sino las mejoras van a ser en base del gestor, entonces nunca va a participar el ciudadano.

P12: Transcripcio\_n\_Elvia\_Campos.txt - 12:13 [R. Y habria alguna característ..] (33:34) (Super)

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

No memos

R. Y habria alguna característica que le gustaría que este sistema tenga? Puede ser del modo visual, puede ser que tambien se pueda acceder vía celular, via tablet. Alguna característica que pueda pensar?

E. Que va a ser muy gráfico, muy simple, puede ser llenado fácilmente por una persona que ha acabado 5to de secundaria, no todo el país tiene personal informatico, a nivel del interior del país, la gente tiene una computadora por establecimiento y a veces ni hay y usan el papel, entonces van a viajar los papeles hasta una capital de provincia donde recien alguien lo va a llenar. Entonces tiene que ser un formato lo más sencillo posible, lo más gráfico posible que no requiera un experto que se lo explique, que permita algunas variables que personas con discapacidad que tengan algún personal de salud que tengan discapacidad y no lo puedan llenar, en el marco de la ley de discapacidad. Algún enfoque de interculturalidad, algo asi como nose, si pudiera haber un audio que explique en quechua como se llene, que alguien lo pueda ayudar tambien. Si se deberia poder ver en tablets, pero eso es para ciudad, eso no sirve. Osea, por ahora no, hay regiones del país donde no hay conexion, la calidad de la conectividad es pesima, entonces el celular es una herramienta valiosa pero no siempre se va a poder utilizar, en algunas regiones si y en otras no. En grandes capitales de provincias, claro que si, uno puede tener tablets, sin embargo el estado no compra tablets, entonces hay que comenzar también junto con esto, hay que comenzar a trabajar en una nueva politica de adquirir un pack informático, si apenas tienen computadoras que son de hace 5, 10 años atras, menos van a invertir en una tablet, entonces la herramienta esta buena pero no se va a poder correr ahi porque no hay tablets. Tiene que ir de la mano con un política de actualización del equipamiento informático. Yo creo que si, en el celular podría mirarse para algunos directivos es más fácil pedir un reporte, ademas los directivos miramos rápidamente las cosas.

P17: Transcripcio\_n\_Karen\_Diez.txt - 17:10 [R. Y si es que esta herramient..] (23:24) (Super)

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

No memos

R. Y si es que esta herramienta existiera, que esperaría poder ver en ella?

K. Como te habia comentado, primero cual seria el hecho que generó la insatisfacción, cuales fueron las gestiones que se hicieron para resolver este hecho que genero la insatisfacción, si posteriormente el usuario quedo conforme, cuales fueron las cuestiones que se adoptaron como te habia comentado, tal vez también buscar cuales han sido los servidores probablemente que hayan tenido más quejas o reclamos y los motivos, para que de acuerdo a eso el área vea si ese servidor tal vez si es idóneo al puesto que tiene, probablemente cada uno tiene diferentes habilidades, lo que es la atención al público no es tu habilidad que tienes asi que probablemente podrías estar en otra área, puedas ver el tema de las rotaciones, sobre todo de que entendamos como institución pública o privada nuestra finalidad es nuestro usuario, la persona que viene y que busca atención, nosotros no estamos para servirnos a nosotros sino para servir al público, al ciudadano, entonces en ese sentido si considero que debe tener ciertos campos como el tema del hecho que se realizó, si el usuario quedo conforme posterior a la atención, cuando, quienes fueron los servidores más quejado o reclamados y porque, y que de alguna u otra forma eso pueda servir como un tema de retroalimentación tanto como para el servidor y como para los jefes para tomar acciones de mejora.

# Herramienta\_Compartir

P 3: Transcripcio\_n\_Andrea\_Oblitas.txt - 3:16 [R. Sí, y si es que existiera e..] (51:52) (Super)

Códigos: [herramienta\_compartir - Familia: herramienta]

No memos

R. Sí, y si es que existiera este aplicativo, esta herramienta informática, compartiría la existencia de esta herramienta con familiares, amigos?

A. Claro, claro que si

P21: Transcripcion\_Jaime\_Honores.txt - 21:12 [R. Y si es que existiera esta ..] (41:42) (Super)

Códigos: [herramienta\_compartir - Familia: herramienta]

No memos

R. Y si es que existiera esta herramienta, Ud la compartiría?

J. Por supuesto, porque yo creo que es una herramienta para todos los ciudadanos.

P12: Transcripcio\_n\_Elvia\_Campos.txt - 12:15 [R. Claro, y si es que llegara ..] (37:38) (Super)

Códigos: [herramienta\_compartir - Familia: herramienta]

No memos

R. Claro, y si es que llegara a existir esta herramienta, la compartiría? Ud como persona haria de que sus amigos, sus familiares, tomaran conciencia de esta herramienta?

E. Claro que si, si, porque es una innovación. Es una innovación total en la gestión del servicio. Si, claro que si.

P 4: Transcripcio\_n\_Cesar\_Loyola.txt - 4:17 [R. Si es que existiera esta he..] (83:84) (Super)

Códigos: [herramienta\_compartir - Familia: herramienta]

No memos

R. Si es que existiera esta herramienta, le gustaría a Ud. que sus familiares, sus amigos, también lo pudieran utilizar.

C. Claro, eso seria como elevar la cultura de reclamos, más que de reclamos la cultura de derechos ciudadanos. Sería importante que todos sepan que tienen derecho a reclamar, y que cuando reclamen, van a ver reflejado su reclamo, que no se va a ir a la basura, que lo van a poder consultar, que va a formar parte de una estadística y que con suerte va a servir para mejorar el servicio.

P18: Transcripcio\_n\_Lourdes\_Aguirre.txt - 18:14 [R. Y si es que llegara a exist..] (41:42) (Super)

Códigos: [herramienta\_compartir - Familia: herramienta]

No memos

R. Y si es que llegara a existir esta herramienta, Ud. la compartiría? con familiares, amigos?

L. Claro que si porque todos tenemos, si nos ponemos como usuarios, ya sea en una IPRESS pública o particular, siempre tenemos percances para acceder a los servicios de emergencias o de urgencias o sobre todo el trato que te brinda el personal, mas que todo, las quejas o los reclamos que se presentan por lo que se observa es el trato del personal.

P17: Transcripcio\_n\_Karen\_Diez.txt - 17:13 [R. Interesante. Y si es que ex..] (29:30) (Super)

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

No memos

R. Interesante. Y si es que existiera esta herramienta Ud la compartiria con familiares, amigos?

K. Claro, el tema aqui es que los usuarios, osea nosotros como ciudadanos, cada vez estemos más empoderados, osea la vision, la mision de SUSALUD es que los usuarios reconozcan y hagan uso de sus derechos en salud osea, no es como decir enseñarte a comer pescado sino a pescar, entonces cada vez que yo vaya a una institución, a cualquiera con todo el respeto que amerita también el servidor público o privado, yo exija y de a conocer mis derechos como usuario, entonces cómo podemos lograr esto? tal vez con la sociabilización que se haga a traves de nosotros como personas que en algún momento hemos tenido acceso a esta herramienta o conocimiento de la misma, con nuestros familiares o amigos, entonces vamos sumando y al final esto se distribuye a todas las personas.

# reclamo\_Impedimentos

P 4: Transcripcio\_n\_Cesar\_Loyola.txt - 4:13 [R. Y seria bueno si es que est..] (67:68) (Super)

Códigos: [reclamo\_impedimentos - Familia: reclamo]

No memos

R. Y seria bueno si es que esta herramienta fuera de alguna manera centralizada, o seria mejor que fuera descentralizada? Al decir centralizada me refiero es a una sola herramienta que reciba para todas las instituciones prestadoras de salud que existen en el país.

C. Mira seria ideal eso, pero yo creo que ese es un segundo paso, en el primer paso, lo que la superintendencia debe tener es poner información que sea común a todas las instituciones del mismo tipo, digamos IPRESS, todas las IPRESS deberán enviar una misma trama, las IAFAS una misma trama o capaz distinta, pero todas las IPRESS deberán mandar una misma trama. Lo que pasa es que todas las IPRESS, cada IPRESS puede tener una forma distinta de manejar los reclamos, pero al final del proceso tiene que haber una información que sea común a todas. En el primer paso, deberíamos decir 'no me importa como tu gestionas los reclamos pero al final me tienes que dar esta información', cuando eso esté dominado, nosotros podríamos pensar en un segundo paso y decir 'mira, yo te voy a dar una herramienta con la cual tu no solo me vas a informar a mi sino tu vas a gestionar el reclamo' Una herramienta que sea lo suficientemente flexible para que se adapte a la mayoría o totalidad de las formas en como las IPRESS gestionan los reclamos y que a su vez genere la información que la superintendencia necesita para poder monitorear el proceso. Pero en primer lugar, se necesita una trama para que las IPRESS nos informen y segundo paso, recien pensar en una herramienta que le permita a las IPRESS gestionar el reclamo y automaticamente remitir la información a SUSALUD.

P 4: Transcripcio\_n\_Cesar\_Loyola.txt - 4:8 [R. Entonces Ud. cree que podrí..] (33:38) (Super)

Códigos: [reclamo\_impedimentos - Familia: reclamo]

No memos

R. Entonces Ud. cree que podría decir que de alguna u otra manera, estas entidades, no desean mejorar?

C. Si desean mejorar, pero que lo yo creo es que ellos piensan es que para mejorar, ellos no tienen que hacer nada más, que para mejorar lo único que necesitan son más recursos. Entonces, ellos no dicen 'Que puedo hacer mejor?' sino ellos dicen 'Para que yo mejore, me tienes que dar mas plata, poner más consultorios, yo ya estoy dando lo que debo dar, no me pidas más'

R. Entonces podria decir que esa parte que no tienen los recursos seria como una especie de excusa?

C. A ver, lo que yo pienso es lo siguiente, en los establecimientos de salud del estado es evidente que se necesitan más recursos, se necesitan muchisimos mas recursos pero si yo fuera el que asigna los recursos, yo no te puedo dar recursos a ti cuando yo se de que por cada 100 tu pierdes 20, tu pierdes 30, entonces me pides 1000, vas a perder 200, 300. No te puedo dar eso. Entonces lo que yo necesito es que tu me demuestres que con lo que te doy, tu eres eficiente. Cuando tu me demuestres que eres eficiente con lo que te doy, recien ahi yo te voy a dar más. Esa es mi percepcion.

R. Entonces se necesita mejorar la eficiencia.

C. Exacto. Para poder ir a pedir más recursos, primero tu tienes que demostrar que eres bueno con lo que tienes.

P12: Transcripcio\_n\_Elvia\_Campos.txt - 12:7 [R. Entonces se podría decir de..] (19:20) (Super)

Códigos: [reclamo\_impedimentos - Familia: reclamo]

No memos

R. Entonces se podría decir de que el director del hospital, no esta completamente enterado de todos los reclamos que se presentan?

E. No, asi es.

P 4: Transcripcio\_n\_Cesar\_Loyola.txt - 4:3 [R. Y, bueno en el caso de las ..] (11:12) (Super)

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

No memos

R. Y, bueno en el caso de las IPRESS, como es el procedimiento para presentar estas quejas?

C. En el caso de EsSalud, yo soy asegurado de EsSalud y en el caso de ellos tienen dos instancias, tienen un libro de reclamaciones que es la 2da instancia, y la primera instancia es la defensoría del asegurado. Lo que yo he percibido, en dos oportunidades en que he querido presentar un reclamo, es que la defensoría del asegurado parece que fuera defensoria del establecimiento, del medico. No esta de parte tuya. Y cuando tu vas a querer presentar la 2da instancia, presentar tu reclamo ante el libro de reclamaciones, te lo esconden, te dicen que no esta disponible, te dicen que se lo han llevado. En general, la percepción que tengo, es que ven el reclamo como algo malo y quieren evitar ese síntoma digamos. Es un síntoma de que algo esta mal, pero quieren evitarlo, no quieren verlo mucho menos encontrar las causas.

P 3: Transcripcio\_n\_Andrea\_Oblitas.txt - 3:17 [R. Osea hemos tratado en esta ..] (57:58) (Super)

Códigos: [lo\_mas\_importante] [reclamo\_impedimentos - Familia: reclamo]

No memos

R. Osea hemos tratado en esta entrevista de 3 temas, el rol de los reclamos, el manejo de la información que vienen dentro de los reclamos y una herramienta informática que es la propuesta de la tesis. No se si es que alguno de estos 3 temas le parezca más importante que otro?

A. En realidad, yo considero que si bien la propuesta del diseño de un sistema de reclamos es buena, es innovadora, considero que, digamos que eso vendria a ser una herramienta para canalizar los reclamos, pero la relevancia para mi esta en la atención de estos reclamos, como atiendo, lo atiendo de forma oportuna? si lo atiendo de forma oportuna y con calidad ademas que satisfaga al usuario, entonces yo creo que esa parte es la parte sustancial, yo puedo poner muchos canales, muchos canales de reclamos pero que pasaria si yo tengo un excelente canal pero no tengo una capacidad resolutiva para estos reclamos, sería incongruente, entonces para mi es muy importante la resolución, osea la solución de los reclamos. Debe haber capacidad resolutiva por parte de las IPRESS, de la mano tiene que ir.

P 4: Transcripcio\_n\_Cesar\_Loyola.txt - 4:16 [R. Pregunto eso, porque dentro..] (79:82) (Super)

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

No memos

R. Pregunto eso, porque dentro de las herramientas de SUSALUD, hay la parte que es Business Intelligence, y ahi tienen toda esa informacion sobre cual es la IPRESS que tiene más reclamos y todo de ese tipo.

C. Claro, pero esa informacion como que esta un poco sesgada, osea es lo que hay pero considerando que la cultura de aseguramiento en el Perú es baja pero la cultura de reclamos tambien, entonces digamos no necesariamente una IPRESS que no tenga reclamos es una IPRESS que te atienda bien. Es simplemente una IPRESS donde la gente no se queja, entonces si una IPRESS tiene muchos reclamos si tu puedes decir que es mala, pero si una IPRESS no tiene reclamos no puedes decir que sea buena.

R. No garantiza su calidad.

C. claro. Lo que pasa es que la gente no se queja simplemente.

# Lo\_mas\_importante

21: Transcripcion\_Jaime\_Honores.txt - 21:14 [R. Bueno ya estamos ya por ter..] (43:44) (Super)

Códigos: [lo\_mas\_importante]

No memos

R. Bueno ya estamos ya por terminar, hemos discutido 3 temas, la parte de la percepción de los reclamos, el rol de ellos y como se maneja la información y una herramienta informática, no se si hay alguno de estos puntos que le parezca más importante?

J. Yo creo que lo más importante es que las empresas tengan claro de que hay que tomar mucha atención a los reclamos, porque eso de una u otra forma define los niveles de calidad que estamos dando cuando entregamos un producto o un servicio. Si no le dan importancia, eso puede ser una boomerang a la empresa, que puede impactar en tus niveles de venta, en tu imagen de la misma institución. De ahí una vez que tengas eso claro, que lo tengas como algo prioritario, vas a tener que tomar acción ante eso, pero mientras eso no sea algo consciente como algo sensible, de repente nunca habrá una acción posterior a eso. Lo primero es, somos conscientes de que esto es importante, que hacemos para eso, hacemos el proceso, el diseño, la herramienta; pero lo primero es que seamos conscientes de que eso es importante que lo tengamos.

P18: Transcripcio\_n\_Lourdes\_Aguirre.txt - 18:15 [R. Ha sido bastante la entrevi..] (43:44) (Super)

Códigos: [lo\_mas\_importante]

No memos

R. Ha sido bastante la entrevista, bueno hemos discutido 3 temas ha sido primero la percepción de los reclamos, de ahí sobre el manejo de información de los reclamos y una herramienta informática, no se si es que hay alguno de estos temas que le parezca más importante que otro?

L. Todas me parecen interesantes, pero puntualmente la herramienta informatica considero que seria de implementarse seria, de mucha utilidad para todos los usuarios, usuarios que tambien vienen de provincia a utilizar los servicios de salud como ellos se pueden comunicar con nosotros, muy aparte de tener la línea gratuita también para que ellos puedan visualizar las gestiones presentadas en las IPRESS ante su reclamo, antes de esperar esos 30 o 15 dias mas si es que acudieran ante SUSALUD

P12: Transcripcio\_n\_Elvia\_Campos.txt - 12:16 [R. Perfecto. Bueno, ya estamos..] (39:40) (Super)

Códigos: [lo\_mas\_importante]

No memos

R. Perfecto. Bueno, ya estamos por terminar, en si de todo lo que se ha discutido, hay alguna parte que le parezca más importante o que desea enfatizar en algo?

E. Que la herramienta es una parte, es muy importante pero antes de poner en utilización y en operación la herramienta, se necesita ser validada, tiene que ser validado tecnologicamente, tiene que ser validado administrativamente, tiene que ser validado técnicamente con los operadores, es muy distinto una capacidad de respuesta de un hospital versus un establecimiento que es más débil, es diferente la costa, la sierra y selva, es diferente la capital de provincia que un distrito, entonces el sistema tiene que ser validado, antes de eso incluso es necesario hacer pilotos, hay que hacer pilotos para poder saber si va a poder entrar en operación esto y una gradualidad en la implementación, que le aumento una que otra región al principio y luego más regiones, poco a poco hasta que se vaya implementando y debe generar línea, un componente de capacitación permanente, porque es sin supervisión, si nadie supervisa entonces los trabajadores que llenan los datos, llenan el dato de la primera categoría que abra y todo lo ponen ahi. Entonces todos reclaman por lo mismo porque nadie quiere ver el reclamo 120 ni el 80, porque no tienen tiempo probablemente, entonces hay que supervisar, hay que hacer acciones de control, hay que capacitar permanentemente, la gente se va, la gente tiene sus puestos pueden estar un año y luego ya cambian, le cierran el contrato, se van y el sistema cae. Porque hay que poner una persona y se tiene que capacitar permanentemente, eso es clave.

P 3: Transcripcio\_n\_Andrea\_Oblitas.txt - 3:17 [R. Osea hemos tratado en esta ..] (57:58) (Super)

Códigos: [lo\_mas\_importante] [reclamo\_impedimentos - Familia: reclamo]

No memos

R. Osea hemos tratado en esta entrevista de 3 temas, el rol de los reclamos, el manejo de la información que vienen dentro de los reclamos y una herramienta informática que es la propuesta de la tesis. No se si es que alguno de estos 3 temas le parezca más importante que otro?

A. En realidad, yo considero que si bien la propuesta del diseño de un sistema de reclamos es buena, es innovadora, considero que, digamos que eso vendria a ser una herramienta para canalizar los reclamos, pero la relevancia para mi esta en la atención de estos reclamos, como atiendo, lo atiendo de forma oportuna? si lo atiendo de forma oportuna y con calidad ademas que satisfaga al usuario, entonces yo creo que esa parte es la parte sustancial, yo puedo poner muchos canales, muchos canales de reclamos pero que pasaria si yo tengo un excelente canal pero no tengo una capacidad resolutiva para estos reclamos, sería incongruente, entonces para mi es muy importante la resolución, osea la solución de los reclamos. Debe haber capacidad resolutiva por parte de las IPRESS, de la mano tiene que ir.

P17: Transcripcio\_n\_Karen\_Diez.txt - 17:14 [R. Eso es muy interesante, y a..] (31:32) (Super)

Códigos: [herramienta\_serviria - Familia: herramienta] [lo\_mas\_importante]

No memos

R. Eso es muy interesante, y alguna de estas cosas, se han discutido en si 3 temas, percepción de reclamos, el rol de los reclamos y el manejo de información y una herramienta informática. Hay alguno de estos temas que le parezca más importante?

K. Con respecto al rol del reclamo, como te estaba informando, a veces las personas sienten que el reclamo es para, si la institución siente que el reclamo es una traba en perspectiva, es algo como decir en que estas mal y no, osea el rol del reclamo es identificar oportunidades de mejora, considero para mi que es el tema más importante. Y definitivamente la herramienta informática podria tambien ayudarnos de una manera más dinámica, sencilla, práctica a que todos nos involucremos con esta idea.

P 4: Transcripcio\_n\_Cesar\_Loyola.txt - 4:19 [R. Eh ya, bueno, terminando en..] (87:92) (Super)

Códigos: [adicionales] [lo\_mas\_importante]

No memos

R. Eh ya, bueno, terminando en si. De lo que se ha discutido, hay alguna parte que le parezca más importante? Por ejemplo, hemos discutido el tema de la percepción general de los reclamos, como es que se maneja la información de estos reclamos y un sistema de información para el manejo de reclamos, hay alguno de esos que le parezca más importante que otro? O alguno de esos puntos que le parezca que sea clave para mejorar la cultura de los reclamos?

C. Para mi lo más importante de un reclamo es que te permita encontrar las causas del reclamo y por lo tanto eliminarlas, osea por ejemplo, si la mayoria de reclamos es porque no tengo citas, entonces la solución es conseguir una cita, dar una cita adicional al asegurado, a la persona, entonces ya, te doy una cita adicional. Entonces se resolvio el problema de ese asegurado pero no se elimino la causa, entonces lo que esta pasando es que si un servicio tiene 200 citas y antes de los reclamos tenían solamente un cupo de 5 citas para los que reclamos, ahora quizás haya 20 cupos para los reclamos, pero el turno sigue siendo de 200, entonces la solución no es de aumentar los cupos de reclamos, la solucion es que no haya 200, sino 300 o 400 turnos de citas. Entonces lo que se está haciendo es solamente atender a los que reclaman, pero el problema que es la oferta limitada no se esta resolviendo, entonces eso es para mi lo mas importante. Que hayan cambios, no cosméticos, sino de fondo en la gestión de los establecimientos.

R. Y eso de ahi, para mejorar esa parte, creo que se necesita cambiar un poco los procesos?

C. Si, si, pero tambien bastante se haría con ajustar los que hay.

R. Ujum, optimizarlos.

C. Claro, en los establecimiento de salud nada cuesta hacer que los establecimiento atiendan a la hora señalan. Osea, estoy diciendo que los médicos lleguen a su hora al hospital, eso no cuesta nada, pero no se hace, y estoy seguro que se ganaría mucho, se mejoraría mucho la percepción del ciudadano si es el ciudadano ve que las citas que están programadas a las 8, empiezan a las 8.

# Manejo\_actual

P17: Transcripcio\_n\_Karen\_Diez.txt - 17:7 [R. Y estas empresas, considera..] (17:18) (Super)

Códigos: [manejo\_actual - Familia: manejo]

No memos

R. Y estas empresas, considera entonces que manejan la información que llega con los reclamos?

K. No, no porque la verdad, de las a veces intervenciones que nosotros hacemos cuando preguntamos a la institución si ha resuelto el reclamo de tal persona, si tiene información sobre la situación que se ha presentado, cuáles han sido las acciones que se han tomado, normalmente se ciñen a dar la respuesta en el reclamo y nunca nos dicen por ejemplo, bueno a razón de eso se ha implementado esto o se ha hecho esto, la verdad de que no ven, como le digo como una oportunidad de mejora el tema del reclamo.

P21: Transcripcion\_Jaime\_Honores.txt - 21:5 [R. Entonces es importante este..] (21:22) (Super)

Códigos: [manejo\_actual - Familia: manejo]

No memos

R. Entonces es importante este feedback de parte de los usuarios

J. Por supuesto, se debería tomar de una manera positiva, pero muchas veces lo toman de una manera negativa. Osea, lo que tu te das cuenta es que nosotros como usuarios, como clientes, sobre todo el sector privado, se ve que para venderte el producto o servicio te lo hacen muy rápidamente por una serie de canales, ponte te venden un celular, te llaman o te mandan un mensaje y el celular ya esta contigo. Pero cuando hay un reclamo, es totalmente diferente, te dan un solo canal, te estan peloteando, te pasan por un montón de anexos, es un via crucis. Es totalmente diferente el concepto o el nivel de venta versus el reclamo, hay una gran diferencia, el servicio postventa es malo en muchos sitios.

P12: Transcripcio\_n\_Elvia\_Campos.txt - 12:5 [R. Ese es el rol que Ud cree q..] (13:14) (Super)

Códigos: [manejo\_actual - Familia: manejo]

No memos

R. Ese es el rol que Ud cree que actualmente se tiene de los reclamos o es el rol que debería ser de los reclamos?

E. Es el rol que se está haciendo pero todavía tenemos que fortalecer ya que no todos los establecimientos tienen su plataforma de atencion al usuario y la atencion se esta dando, la atencion al reclamo se da, lo que falta es la gestión del reclamo y la gestión del reclamo significa que el gestor se entere de cuantos reclamos recibe porque son, qué servicios son los que estan mal, en que turnos, a que se debe, los analizen colectivamente en la institución y tomen decisiones. Pero si el reclamo se queda en el libro no tiene sentido.

P18: Transcripcio\_n\_Lourdes\_Aguirre.txt - 18:9 [R. Y Ud cree que las IPRESS ma..] (23:24) (Super)

Códigos: [manejo\_actual - Familia: manejo]

No memos

R. Y Ud cree que las IPRESS manejan la información que llega dentro del reclamo? O como cree que lo manejan?

L. No, si manejan la información, si manejan la información porque cuando un usuario presenta su reclamo hacia cierto servicio, ellos tienen que emitir una respuesta, una respuesta que bien sea, que se encuentre dentro de la historia clínica o una respuesta de atención verbal hacia el paciente sobre el trato de cierto personal, si manejan. Si se maneja la información.

P 3: Transcripcio\_n\_Andrea\_Oblitas.txt - 3:8 [R. Y como cree Ud de que las e..] (29:30) (Super)

Códigos: [manejo\_actual - Familia: manejo]

No memos

R. Y como cree Ud de que las empresas manejan esta información, si es que las manejan?

A. Creo que hasta el momento todavía no lo están interiorizando la importancia de los reclamos o las insatisfacciones de los ciudadanos, al momento, lo que nosotros observamos o por lo menos con las llamadas que recibimos de los ciudadanos a traves de nuestra plataforma, es que más bien tratarian de ocultar sus faltas. Porque osea, la unica forma ahorita que tiene ahorita el ciudadano es el libro dentro de las IPRESS por ejemplo, el libro de reclamaciones, no esta el libro, ellos tendrían que presentar un escrito, entonces de alguna forma como que muchas instituciones todavía tratan de ocultar el libro, no lo dejan visible al ciudadano.

P12: Transcripcio\_n\_Elvia\_Campos.txt - 12:6 [R. Entonces Ud podria decir qu..] (15:16) (Super)

Códigos: [manejo\_actual - Familia: manejo]

No memos

R. Entonces Ud podria decir que no se está manejando la información que llega con los reclamos.

E. No, se está copiando tácitamente o ni siquiera, se está almacenando pero no se está procesando, no se está analizando, no esta sirviendo para tomar decisiones. La riqueza es que el reclamo se convierta en un sistema de información y que ayude a tomar decisiones.

P12: Transcripcio\_n\_Elvia\_Campos.txt - 12:8 [R. Ok. Cuando llega esta infor..] (21:22) (Super)

Códigos: [manejo\_actual - Familia: manejo]

No memos

R. Ok. Cuando llega esta información de los reclamos, sabe o piensa masomenos como es que manejan esta información?

E. Se queda generalmente en las oficinas de calidad, analizan ellos a traves del equipo de calidad, de pronto la información se queda en lo más interno del equipo de calidad pero no llega hasta el directivo. Todavía no impacta en una toma de decisiones del más alto nivel. O se sabe la información pero no esta ayudando a generar cambios en los servicios.

P21: Transcripcion\_Jaime\_Honores.txt - 21:6 [R. Ud cree que cuando, una vez..] (25:26) (Super)

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

No memos

R. Ud cree que cuando, una vez que se termina el via crucis, y presenta la persona el reclamo, la información que llega en este reclamo, como lo manejan las empresas? Lo absorben?

J. Lo deberían absorber, cada empresa debe tener, imagino, sus políticas, sus procedimientos. Pero yo veo desde hace muchos años que el gobierno pone su buzón de sugerencias, que tu por ahi podias poner tu reclamo de forma manual. No conosco mucho que tanto las empresas lo utilizan, le sacan provecho porque es una información rica para conocer mi nivel que es de calidad en cuanto a los productos que vendo o los servicios que ofrezco, entonces esa informacion yo la debo procesar, si es posible sistematizar, tener indicadores, tendencias e indicar cual es el producto que tiene más reclamos y sobre eso mejorar. Indicar el producto en que se estan quejando, en el diseño, en el funcionamiento, en la durabilidad, en la batería, en la parte electrica de un componente electronico; y si es un servicio en que se parte del servicio se estan quejando, cuando uno vende, cuando se esta ejecutando el servicio, el postventa, y sobre eso aplicar ajustes para mejorar y minimizar los reclamos o quejas.

# Manejo\_que\_deberia\_ser

P 3: Transcripcio\_n\_Andrea\_Oblitas.txt - 3:10 [R. Entonces, esta información,..] (31:34) (Super)

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

No memos

R. Entonces, esta información, osea por ejemplo, en el caso del libro de reclamaciones, como debería ser tratada para el usuario?

A. Debería primero haber difusión, difusión de que existe una herramienta, en este caso, un libro en el cual el ciudadano puede expresar o manifestar sus insatisfacciones respecto al proceso de la atención que el busco, y debería haber difusión y deberia haber, que este libro este cerca al ciudadano, osea en un lado o un lado visible al ciudadano que además esté rotulado, "aqui esta el libro de reclamaciones", lo cual me parece que hasta el momento muchas instituciones no hay y por ejemplo, hay instituciones que si bien es cierto están laborando 24 horas al dia, el libro solamente está dentro del horario de oficina. Entonces por ahi todavia nos falta.

R. Y entonces, podria decirse, como me mencionaba que no interiorizan esta información, como podrian hacer para que se interiorice?

A. Como podria ser? Yo creo que las IPRESS, a traves de sus oficinas de calidad que generalmente son los que ven la calidad del servicio deberían de generar tal vez reuniones de socialización a traves de las diferentes jefaturas y ver la importancia de la existencia de un canal de reclamos como es el libro de reclamaciones por ejemplo. Porque si los jefes, son los que deberian de tomar conocimiento y conciencia de la relevancia de que yo como jefe de area, debo de conocer mis debilidades, entonces desde ahi tal vez creo que estariamos mal enfocados a hacer un trabajo.

P18: Transcripcio\_n\_Lourdes\_Aguirre.txt - 18:10 [R. Considera Ud que hay alguna..] (25:28) (Super)

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

No memos

R. Considera Ud que hay alguna forma diferente en la que debería ser tratada esta información o esta bien como la tratan?

L. No, deberían ser tratada de una manera más rápida, en cuestión de tiempo porque las personas acuden a presentar su reclamo para obtener una solución, no mayor de una semana si se puede decir asi y generalmente dar la respuesta, dura 30 días según el decreto supremo y posteriormente tiene una prorroga de 15 días, y posteriormente si no se da acuden a SUSALUD y eso tambien toma un tiempo para generar la respuesta.

R. Entonces el usuario puede esperar hasta 2 meses para obtener una respuesta

L. Claro, desde que la IPRESS incumple son 30 dias, desde que el usuario acude a SUSALUD y se realizan las gestiones, son otros 15 dias, casi 45 dias estamos hablando.

P12: Transcripcio\_n\_Elvia\_Campos.txt - 12:4 [R. Esa era la primera parte ah..] (11:12) (Super)

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

No memos

R. Esa era la primera parte ahora queria saber sobre cual era el rol de los reclamos y el manejo de la información, cuál cree Ud que es actualmente el rol de los reclamos en las IPRESS?

E. Los reclamos es un insumo valioso porque primero, deben dar solución al reclamo del ciudadano, el reclamo sirve para atender un pedido de ayuda o atender una insatisfacción del ciudadano, es lo primero, por lo tanto tiene que solucionarse. Es su rol. Si el reclamo no ha sido solucionado, no estamos gestionando los reclamos. Y segundo, el reclamo debe servir para generar proyectos de mejora, el gestor le va a servir porque es una oportunidad para mejorar los servicios, los baños, las farmacias, la entrada, una rampa, en fin cualquier sugerencia que tengan que dar sobre un servicio que ha sido mal brindado, el reclamo debe servir para que la institución sepa que piensa el ciudadano y nosotros acogerlo como una sugerencia. Esa sugerencia debe generar un proyecto de mejora para que mejore el servicio de salud y la siguiente vez le brinde un mejor servicio al ciudadano. Sirve a la ciudadanía, al usuario, sirve a la gestión y también ayuda a la relación, el tercer elemento, sería que ayuda a la relación entre los usuarios y los prestadores. Porque son pocas veces en que uno pueda hablar con una autoridad, con una persona, que te pueda escuchar y decir 'caramba, mi servicio de salud me esta escuchando. Mi hospital me esta escuchando, esta sintiendo y viendo lo que yo estoy viendo de mal en el servicio'. Entonces es una forma de relacionarse distinta entre el usuario y el prestador.

P21: Transcripcion\_Jaime\_Honores.txt - 21:6 [R. Ud cree que cuando, una vez..] (25:26) (Super)

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

No memos

R. Ud cree que cuando, una vez que se termina el via crucis, y presenta la persona el reclamo, la información que llega en este reclamo, como lo manejan las empresas? Lo absorben?

J. Lo deberían absorber, cada empresa debe tener, imagino, sus políticas, sus procedimientos. Pero yo veo desde hace muchos años que el gobierno pone su buzón de sugerencias, que tu por ahi podias poner tu reclamo de forma manual. No conosco mucho que tanto las empresas lo utilizan, le sacan provecho porque es una información rica para conocer mi nivel que es de calidad en cuanto a los productos que vendo o los servicios que ofrezco, entonces esa informacion yo la debo procesar, si es posible sistematizar, tener indicadores, tendencias e indicar cual es el producto que tiene más reclamos y sobre eso mejorar. Indicar el producto en que se estan quejando, en el diseño, en el funcionamiento, en la durabilidad, en la batería, en la parte electrica de un componente electronico; y si es un servicio en que se parte del servicio se estan quejando, cuando uno vende, cuando se esta ejecutando el servicio, el postventa, y sobre eso aplicar ajustes para mejorar y minimizar los reclamos o quejas.

P17: Transcripcio\_n\_Karen\_Diez.txt - 17:8 [R. Y para Ud, como cree que de..] (19:20) (Super)

Códigos: [herramienta\_requerimientos - Familia: herramienta] [herramienta\_visualizacion - Familia: herramienta] [manejo\_que\_deberia\_ser - Familia: manejo]

No memos

R. Y para Ud, como cree que debería ser tratada esta información?

K. Primero, de que la información debe ser tratada de la forma más objetiva y segundo de que definitivamente se debería de tener un backup, algo donde esta información quede plasmada, cual fue el motivo por el cual se produjo el reclamo, cual fueron las acciones que se tomaron, si el usuario quedo conforme posterior a la atención, cuando sucedieron los hechos, entonces considero que esta información debe ser valiosa, debe ser guardada pero también debe ser retroalimentada, cada cierto tiempo y probablemente debería haber un medio en que todos los usuarios internos podamos conocer esa información, entonces es una retroalimentación, podría ser hasta con nombre, quien fue el funcionario más quejado, porque motivo, quien fue el menos quejado o que tal vez hubo una felicitación para el, o cuál fue la situación que generó la insatisfacción del usuario para que se pueda incidir sobre eso y es un tema también de retroalimentación para el servidor interno, hay que tener mucho más cuidado en ciertos aspectos de manejo, del trato, etc, para evitar estas situaciones. Y eso tendriamos que tener esta información que debería ser guardada y retroalimentada porque sino se queda en un área y simplemente se quedo ahi y se vuelve incompetencia porque se vuelve a repetir y no tiene un mayor impacto.

# Reclamo\_definicion

P 4: Transcripcio\_n\_Cesar\_Loyola.txt - 4:1 [R: Bueno, entonces, como ya me..] (1:4) (Super)

Códigos: [reclamo\_definicion - Familia: reclamo]

No memos

R: Bueno, entonces, como ya me conoce mi nombre es Regina Casanova y estoy haciendo un proyecto para mejorar el uso de TICs en la parte de aplicativos para salud. En esta entrevista lo que en si necesito saber es sobre la percepción de los reclamos, ya que con esto puedo sacar algunos requerimientos que pueden no ser muy obvios ante los diversos usuarios que habiamos conversado la vez pasada. En si es para que me dé su opinión libre, no necesariamente tiene que ser lo que esta en la normativa sino lo que Ud. puede percibir. Entonces, lo primero que se necesita saber es sobre la percepción general de los reclamos y entonces queria saber para Ud exactamente que cosa es un reclamo?

C: Bueno, para mi un reclamo es una manifestación de una inconformidad con lo que uno recibe, con el servicio que uno recibe.

R. Solamente con servicios?

C. Bienes o servicios en general.

P18: Transcripcio\_n\_Lourdes\_Aguirre.txt - 18:1 [R. Buenas tardes, soy Regina C..] (1:2) (Super)

Códigos: [reclamo\_definicion - Familia: reclamo]

No memos

R. Buenas tardes, soy Regina Casanova y bueno estoy haciendo como ya le comente un proyecto para utilizar TICs para el manejo y gestión de reclamos, tanto en SUSALUD como en la parte de las IPRESS y con los ciudadanos. Primero, queria preguntarle para Ud. qué cosa es un reclamo, cual es su percepción acerca de los reclamos?

L. Un reclamo es una manifestación verbal o escrita del usuario o de un tercero, este reclamo se da porque se presenta algún tipo de insatisfacción ante el servicio recibido ya sea en una IPRESS o por parte de una aseguradora. Asi mismo, este reclamo no da pie a que sea viable una queja ante SUSALUD porque este reclamo es efectuado en la misma institución donde se está produciendo los hechos, cabe decir que la institución está obligada, según el Decreto Supremo 030, a emitir una respuesta forma al usuario. Posterior a ello, si no hay una respuesta emitida por la institución sobre este reclamo formulado, el usuario ya puede acudir ante SUSALUD con una queja.

P21: Transcripcion\_Jaime\_Honores.txt - 21:1 [R. Buenos dias, soy Regina Cas..] (1:2) (Super)

Códigos: [reclamo\_definicion - Familia: reclamo]

No memos

R. Buenos dias, soy Regina Casanova y estoy haciendo un estudio sobre la importancia del uso de TICs para mejorar el sistema nacional de salud, específicamente en la parte de recoger los reclamos. Entonces para esto en esta entrevista se va a hablar sobre la percepción de los reclamos, cual es el rol de estos reclamos y una herramienta informática que se está pensando en implementar. Lo primero que queria saber, para Ud. cual es su percepción de los reclamos, osea, que es un reclamo para Ud?

J. Para mi, lo podria definir como una expresión de insatisfacción ante la recepcion de un bien o un servicio. Una inconformidad.

P17: Transcripcio\_n\_Karen\_Diez.txt - 17:1 [R. Bueno, empezamos con la pri..] (1:2) (Super)

Códigos: [reclamo\_definicion - Familia: reclamo]

No memos

R. Bueno, empezamos con la primera entrevista, que es en sí para ver su percepción sobre los reclamos y el rol que manejan ellos y bueno, la posibilidad de hacer una herramienta informática para el manejo de ellas. Entonces en primer lugar, quisiera saber cual es su percepción sobre los reclamos.

K. Buenos nosotros como SUSALUD tenemos una diferencia entre lo que son reclamos y quejas, en el término del reclamo se dan en las instituciones que brindan un servicio en salud sean públicas o privada o los seguro, lo describimos como una manifestación de inconformidad por el servicio o producto que se haya ofertado, o con el plan contratado. Entonces en ese sentido el usuario, está disconforme con el servicio, producto, seguro y en tanto expresa esa disconformidad. Eso es un reclamo. Puede ser escrito, puede ser verbal, hay diferentes medios de cómo el usuario puede notificar su reclamo.

P 3: Transcripcio\_n\_Andrea\_Oblitas.txt - 3:1 [R. Buenas mi nombre es Regina ..] (1:2) (Super)

Códigos: [reclamo\_definicion - Familia: reclamo]

No memos

R. Buenas mi nombre es Regina Casanova y esto es para un proyecto de, para aplicar TICs para mejorar el sistema nacional de salud, específicamente haciendo un sistema de manejo de reclamos que sería un sistema centralizado, para esto queria saber primero cual es su percepción general acerca de los reclamos, para Ud. que es un reclamo?

A. Un reclamo es una insatisfacción de un usuario de una IPRESS, una Institución Prestadora de Servicios de Salud o de una IAFAS, desde nuestra perspectiva, nuestro ámbito de acción, en el cual, el usuario se siente insatisfecho por un determinado servicio, el cual no fue atendido oportunamente. Entonces un reclamo se da dentro del ámbito de donde el usuario se atiende, ese decir en una IPRESS o una IAFAS en este caso.

P12: Transcripcio\_n\_Elvia\_Campos.txt - 12:1 [R. Ya, comenzó la grabación. B..] (1:2) (Super)

Códigos: [reclamo\_definicion - Familia: reclamo]

No memos

R. Ya, comenzó la grabación. Bueno en si, lo que yo quiero proponer es un diseño que esté centrado en el usuario para que pueda resolver todas las necesidades que se pueda tener para el recojo de reclamos. Pero primero necesito saber, cual es su percepción de Ud sobre los reclamos?

E. Los reclamos son la expresión de un derecho ciudadano ejercido de manera libre y conciente sobre una insatisfacción de algún servicio de salud, la prestación, una atención que se ha dado y que la persona tiene derecho a ejercer ese reclamo. Y por otro lado, reclamo es una oportunidad para el gestor de servicio de salud para, a partir de la opinión del ciudadano, hacer mejoras en los servicios.

# Reclamo\_ ExperienciasLaborales

# Reclamo\_ExperienciasPersonales

P21: Transcripcion\_Jaime\_Honores.txt - 21:7 [J. Es lo ideal, porque creo qu..] (28:28) (Super)

Códigos: [reclamo\_experienciasPersonales - Familia: reclamo]

No memos

J. Es lo ideal, porque creo que, ya se habla bastante de utilizar CRM, se habla de fidelizar el cliente, yo creo que eso es importante porque, ponte un restaurante, a mi me ha pasado ponte, se han demorado en la carta, en traerme en el pedido, se acerca el administrador y me pide disculpas diciendo que se estan demorando con el plato y no te lo voy a cobrar, y eso hace que tu veas que hay al menos, que alguien de la empresa se ha preocupado, te esta viendo y que esta atras. Igual te vas con el malestar pero ya en el impacto no es igual, osea tu podrias regresar, porque has visto que al menos hay una preocupación por el servicio. Pero otros, con ellos no es. Entonces yo creo que la capacidad de reacción es importante, osea nadie esta libre de dar un mal servicio, nadie está libre de vender un producto dañado, pero lo que está mal es no saber reaccionar a tiempo de manera oportuna con el cliente, muchas veces esto marca la diferencia.

P 3: Transcripcio\_n\_Andrea\_Oblitas.txt - 3:5 [R. Y nunca ha presentado un re..] (23:24) (Super)

Códigos: [reclamo\_experienciasPersonales - Familia: reclamo]

No memos

R. Y nunca ha presentado un reclamo dentro del sector salud?

A. Mmmmmmm, no lo he presentado, no lo he presentado.

P 4: Transcripcio\_n\_Cesar\_Loyola.txt - 4:5 [R. Y como mencionó el caso de ..] (17:20) (Super)

Códigos: [reclamo\_experienciasPersonales - Familia: reclamo]

No memos

R. Y como mencionó el caso de EsSalud, yo se que EsSAlud tambien tiene una forma de presentar reclamos via online, alguna vez lo utilizo?

C. Si, tambien. Y nunca me respondieron.

R. Nunca hubo respuesta.

C. No, no hubo respuesta

P21: Transcripcion\_Jaime\_Honores.txt - 21:3 [R. Y Ud alguna vez ha presenta..] (9:18) (Super)

Códigos: [reclamo\_experienciasPersonales - Familia: reclamo]

No memos

R. Y Ud alguna vez ha presentado un reclamo a cualquier tipo de institución?

J. Si he hecho reclamos

R. Y fueron estos subsanados?

J. No, realmente no. No he tenido mucha suerte en ese sentido. He hecho un reclamo en LAN y todavia no me lo resuelven, hice un reclamo en Metropolitano pero la verdad, tampoco les hice seguimiento, osea un par de veces y quedo ahi.

R. Y porque medio presento este reclamo?

J. LAN ha sido por ejemplo, por vía telefónica. Metropolitano fue presencial.

R. Alguna vez ha presentado un reclamo en el sector salud específicamente?

J. No directamente para un caso, pero lo que si fue para un familiar politico. No fue un reclamo, fue una especie de pedido para mi suegro que lo estaban postergando su cita, entonces llamamos al 080014900 aca a SUSALUD y nos atendieron.

R. Eso es lo que vendría a ser un PIN no? Un pedido de intervención?

J. Un pedido de Intervencion, asi es.

P 3: Transcripcio\_n\_Andrea\_Oblitas.txt - 3:6 [R. Y, alguna vez Ud. a present..] (13:22) (Super)

Códigos: [reclamo\_experienciasPersonales - Familia: reclamo]

No memos

R. Y, alguna vez Ud. a presentado un reclamo?

A. Claro que si, pero no dentro de una IPRESS

R. No claro, sino en cualquier tipo de empresa

A. Exacto.

R. Y cuando fue el medio que utilizo para presentar el reclamo?

A. Libro de reclamaciones

R. Osea, fue presencial.

A. Presencial

R. Y como fue esa experiencia, le llegaron a solucionar su reclamo?

A. No, en realidad no me dieron ninguna solución, fue una empresa de transportes que obviamente senti insatisfacción, impotencia por un determinado momento que no lo solucionaron, puse mi reclamo en el libro de reclamaciones, sin embargo, el mismo administrador que en el momento te brinda la hoja de respuesta, sin solución alguna. Asi que quede insatisfecha.

P12: Transcripcio\_n\_Elvia\_Campos.txt - 12:3 [R. Alguna vez Ud ha presentado..] (7:10) (Super)

Códigos: [reclamo\_experienciasPersonales - Familia: reclamo]

No memos

R. Alguna vez Ud ha presentado un reclamo en cualquier tipo de empresa? Como fue su experiencia, me podría contar brevemente?

E. Si, bueno fue un servicio privado, un policlinico privado, y era un tema de información. Generalmente la gente reclama por una mala información, me dio una mala información y busque, como no habia plataforma no era identificable y me busque al director médico y fui a conversar con él, me dieron el libro, registre y a los pocos dias, bueno, me atendieron, se excusaron y al poco tiempo llego a mi correo una notificación pidiendo las disculpas, que iban a hacer las mejoras respectivas.

R. Entonces considera Ud que ese reclamo fue solucionado?

E. En mi caso sí.

P17: Transcripcio\_n\_Karen\_Diez.txt - 17:4 [R. Ud alguna vez ha presentado..] (9:12) (Super)

Códigos: [reclamo\_experienciasPersonales - Familia: reclamo]

No memos

R. Ud alguna vez ha presentado un reclamo antes?

K. Si he presentado un reclamo antes y la, tal vez la expectativa que tenía con respecto a la respuesta era muy vaga porque anteriormente, cuando emiti yo algun reclamo primero que no me encontraba en susalud y segundo que tal vez, no teníamos una entidad, porque SUSALUD como SUSALUD es relativamente nueva, data masomenos a partir del 2013 con todas las funciones sancionadoras posibles asignadas, entonces probablemente uno consignaba un reclamo en salud y no había respuesta a ello, entonces la expectativa que tenia, como le digo, por eso era vaga porque yo emiti el reclamo y probablemente nunca tuvo respuesta y las cosas continuaban igual y la expectativa que tal vez uno tiene es que el servicio mejore o que de alguna u otra forma uno pueda acceder a la pretensión. Entonces no tengo, si he presentado un reclamo no ha satisfecho lo que yo esperaba con el reclamo.

R. Ok, y porque medio presento este reclamo?

K. En fisico, a traves del libro de reclamaciones.

P 4: Transcripcio\_n\_Cesar\_Loyola.txt - 4:10 [R. Pero a Ud. le hubiera gusta..] (51:54) (Super)

Códigos: [reclamo\_experienciasPersonales - Familia: reclamo]

No memos

R. Pero a Ud. le hubiera gustado saber como se quedo el reclamo? Si es que fue solucionado, si es que lo encontraron infundado.

C. Claro, pero no me llamaron. Por ese reclamo nunca me llamaron. Ahora, sin embargo, en EsSalud me paso algo interesante, yo tenia que hacerme una operacion de dedigio, osea una carnosidad que estaba en el ojo, y empeze el proceso en enero con la primera cita, despues me refirieron y todo asi, poco a poco, hasta que en septiembre me dijeron 'ya, le toca ir a programar su operación, ya tiene todo' voy a programar la operación y me mandaron hasta febrero del siguiente año, asi que ya pues sera asi. Listo. Y de pronto, en noviembre, me llaman, 13 de noviembre asi, y me dicen 'Señor, Ud. tiene una operación para febrero. Mire estamos haciendo este plan "Esperanza", "Confianza", no se que cosa y estamos contratando a clínicas privadas para atender la demanda entonces venga para que de una vez se apunte y vaya a la clínica y lo operen' Entonces me llamaron y me operaron en noviembre, entonces ahi si se vio que habia una gestión. Vieron la lista de espera, tenían estos proveedores y comenzaron a llamar a la gente para re-programar y adelantar la operación.

R. y cree que esta fue una iniciativa del mismo personal o cree que tuvieron que pedir más recursos para poder hacer esto?

C. Eso no lo se, pero eso definitivamente se hace con más recursos

P 4: Transcripcio\_n\_Cesar\_Loyola.txt - 4:9 [R. Y cuando se presenta un rec..] (45:50) (Super)

Códigos: [reclamo\_experienciasPersonales - Familia: reclamo]

No memos

R. Y cuando se presenta un reclamo, se llega a presentar el reclamo, mediante el libro de reclamaciones, mediante una oficina especializada, como cree que manejan esta información, los establecimientos de salud?

C. Como te digo, no tengo evidencia que lo hayan manejado de algún modo porque no he tenido ninguna retroalimentación, no he tenido una respuesta. He preguntado por el reclamo y no me han dicho nada, no me han sabido dar referencia.

R. Le dieron un numero de reclamo?

C. No

R. Tampoco?

C. No, cuando presente mi reclamo habia un libro en donde se presentaba, pero quien lo llenaba era la defensora del asegurado, entonces ella se negaba a apuntarlo, no queria escribir y cuando fui a presentar en el libro de reclamaciones, no estaba disponible y cuando presente por internet tampoco se me dio un número de reclamo o creo que no funcionaba el aplicativo, pero no se completo el proceso.

P18: Transcripcio\_n\_Lourdes\_Aguirre.txt - 18:5 [R. Alguna vez ha presentado re..] (13:16) (Super)

Códigos: [reclamo\_experienciasPersonales - Familia: reclamo]

No memos

R. Alguna vez ha presentado reclamos en el sector salud?

L. No, en el sector salud, porque en aquel momento desconocía de todos esos mecanismos porque justo cuando yo presente aún tenia veintitantos años y desconocía de ciertos procesos.

R. Entonces podria decirse que no esta siendo muy difundido...

L. Asi es, efectivamente, porque muchas personas acuden en este caso, acuden a SUSALUD presentando un reclamo que debe de ser en primera instancia solucionada por la institución, por la IPRESS y posteriormente acudir a SUSALUD.

P18: Transcripcio\_n\_Lourdes\_Aguirre.txt - 18:4 [R. En un poco de su experienci..] (9:12) (Super)

Códigos: [reclamo\_experienciasPersonales - Familia: reclamo]

No memos

R. En un poco de su experiencia, Ud alguna vez ha presentado un reclamo en cualquier tipo de institución?

L. Si en una empresa, una empresa de servicios de artefactos, de electrodomésticos para ser mas claro, entonces lo que se observaba es que cuando tu solicitas el libro de reclamaciones, siempre hay peros para poder otorgartelo, no te dan la debida orientación, no te brindan tampoco una solución que no necesariamente puede ser inmediata, sino una solución que pueda satisfacer al usuario entonces recurres al libro y no te lo otorgan, hay muchos peros.

R. Y esa vez le solucionaron su reclamo?

L. Si, después de presentar mi reclamo ante varias instancias de esa empresa, me pudieron entregar el libro de reclamaciones y posteriormente fue resuelto. Pero se invirtió un tiempo que no deberia de ser.

# Reclamo\_importancia

P17: Transcripcio\_n\_Karen\_Diez.txt - 17:2 [R. Y Porque es importante que ..] (3:4) (Super)

Códigos: [reclamo\_importancia - Familia: reclamo]

No memos

R. Y Porque es importante que clientes o usuarios presenten reclamos cuando no se ha cumplido lo que le prometieron?

K. Con su expectativa, tal vez. Es importante, yo considero, porque es una oportunidad de mejora, si bien es cierto a veces el usuario puede desconocer la realidad de la entidad y que existen muchos factores que pueden concurrir para que el usuario probablemente no quede satisfecho después de recibir un producto, un servicio, que a veces también va a depender de factores el propio usuario como el grado de instrucción, la expectativa que tenga, etc. De todas manera el que el usuario ponga en conocimiento a la institución que hay una deficiencia por decirlo asi, va a significar para la institución una oportunidad de mejora, la medida que pueda adoptar para que esta situación no se vuelva a suscitar.

P 3: Transcripcio\_n\_Andrea\_Oblitas.txt - 3:2 [R. Y porque es importante de q..] (3:4) (Super)

Códigos: [reclamo\_importancia - Familia: reclamo]

No memos

R. Y porque es importante de que un usuario, cuando no se encuentra satisfecho, presente un reclamo?

A. Porque es importante? Es importante y para mi es muy relevante dado que es una forma de hacer saber a la institución de que alguno de sus procesos esta fallando, hay sesgos dentro del proceso de atención y ello, ante el reclamo del usuario, ayuda en que mejoremos, la institución adopte las medidas correctivas a fin de que esto no vuelva a ocurrir porque si el usuario no reclamara, definitivamente no seria posible saber en que esta fallando la institución.

P12: Transcripcio\_n\_Elvia\_Campos.txt - 12:2 [R. Y para Ud. porque es import..] (3:4) (Super)

Códigos: [reclamo\_importancia - Familia: reclamo]

No memos

R. Y para Ud. porque es importante de que los clientes o usuarios de distintos tipos de servicios presenten un reclamo cuando se encuentran insatisfechos?

E. Porque la mirada del usuario es muy distinta a la mirada del prestador o del gestor, el usuario puede mirar con una mirada más sensible porque esta, tiene trato directo, tiene contacto directo con el servicio y puede saber qué dificultades está habiendo en los servicios que el propio gestor desde su carpeta o de una supervisión que haga de manera muy periodica, muy distanciada va a conocer. Entonces, el ciudadano es el que recibe el servicio y sabe como lo está recibiendo.

P18: Transcripcio\_n\_Lourdes\_Aguirre.txt - 18:2 [R. Ah ok ok. Y para Ud porque ..] (5:6) (Super)

Códigos: [reclamo\_importancia - Familia: reclamo]

No memos

R. Ah ok ok. Y para Ud porque es importante que un cliente o un usuario, en cualquier tipo de empresa no solamente en parte de salud, presente un reclamo?

L. Porque así la empresa o la institución puede mejorar los servicios que se brinda al usuario. Cuestiones de calidad, optimizar tiempos que es lo que generalmente el usuario quiere, tiempo y un buen trato.

P 4: Transcripcio\_n\_Cesar\_Loyola.txt - 4:2 [R. Porque es importante que un..] (5:6) (Super)

Códigos: [reclamo\_importancia - Familia: reclamo]

No memos

R. Porque es importante que un cliente o un usuario sea en cualquier tipo de empresa u organización, presente un reclamo?

C. porque cuando tu recibes un servicio, recibes una promesa y no se está cumpliendo la promesa. En el caso privado, lo que tu recibes es a cambio de un dinero, tu estas pagando por algo y recibes algo a cambio y eso tiene que ser lo que te prometieron que debía ser. En el caso de los servicios de salud, cuando son subsidiados o cuando están a cargo del estado, si bien es cierto no necesariamente hay un pago directo, igual es una promesa. En este caso de los servicios de salud, es la IAFA, el asegurador, quien te prometio algo, no porque pagues necesariamente, sino porque ciudadano. Igual como ciudadano tienes derecho a que esa promesa se cumpla no?

# Reclamo\_Procedimiento

P18: Transcripcio\_n\_Lourdes\_Aguirre.txt - 18:3 [R. Y masomenos me puede explic..] (7:8) (Super)

Códigos: [reclamo\_procedimiento - Familia: reclamo]

No memos

R. Y masomenos me puede explicar como es el procedimiento para presentar un reclamo?

L. El procedimiento para presentar un reclamo en cualquier institución, el usuario se acerca ante la oficina de atencion al usuario, solicita el libro de reclamaciones que ya bien sea que la empresa lo tenga en forma física o tambien en forma virtual.

P21: Transcripcion\_Jaime\_Honores.txt - 21:2 [R. y sabe masomenos, no se si ..] (7:8) (Super)

Códigos: [reclamo\_procedimiento - Familia: reclamo]

No memos

R. y sabe masomenos, no se si podria explicarme en una pequeña frase, como es el procedimiento para presentar un reclamo en alguna empresa o institución?

J. Bueno, por experiencia personal uno va a las oficinas de Atencion al Usuario, otras te ponen una seccion de Atencion al Cliente o especificamente queja o reclamo. Cada empresa pone que su áreas, ahora tambien ya se ha implementado el Libro de Reclamaciones, hay varios canales, me imagino que cada entidad privada o pública lo establece.

P 3: Transcripcio\_n\_Andrea\_Oblitas.txt - 3:3 [R. Y en el caso de SUSALUD, co..] (9:12) (Super)

Códigos: [reclamo\_procedimiento - Familia: reclamo]

No memos

R. Y en el caso de SUSALUD, como es que se presenta una queja?

A. Ante una insatisfacción de un ciudadano dentro de una IPRESS la cual no fue atendida, se convierte en queja, el usuario acude a nosotros, y nosotros tomamos acción inmediata a fin de, si esta dentro de nuestras competencias, obviamente intervenimos desde SUSALUD, a traves de la plataforma de orientación y atención al ciudadano de SUSALUD. Intervenimos, coordinamos con si es una IPRESS, obviamente con ella, si estamos dentro del horario de oficina, coordinamos con las, a veces con las PAUS o si no es posible porque lo hacemos muchas veces a traves del telefono, si no es posible hablamos, si no es posible contactarnos en este caso con las PAUS, vamos con la jefatura correspondiente, si no es posible vamos más arriba a la subdirección, o dirección adjunta, si no vamos hasta la dirección. Entonces hasta agotar todos los niveles jerárquicos, con fin de darle pronta solución al ciudadano. Sin embargo, hay quejas que de pronto, ya no necesitan una intervención de ese tipo, si no una investigación de por medio qué hacemos? contactamos al ciudadano o al usuario afectado en este caso y le explicamos nuestras competencias y sobre ello ya el usuario determina si es que desea formalizar una queja para investigación del caso. Obviamente, explicandole nuestras competencias.

R. Cuando se refiere a competencias, a que masomenos se refiere?

A. Ya, por ejemplo, nosotros como SUSALUD, dentro de nuestro ámbito de acción, nuestra misión es la protección de derechos en salud del ciudadano, ahora, nosotros al determinar que hubo una vulneración del derecho, si el caso fue un grave, se le explica al ciudadano respecto a sus derechos en salud que le asiste como persona es inherente, obviamente a cada persona. Este caso, se le explica que SUSALUD tiene la competencia de poder hacer la investigación correspondiente y que nos asiste la potestad sancionadora a la IPRESS, entonces si el desea y digamos que uno de sus objetivos es que se sancione a la IPRESS por lo ocurrido, entonces nosotros empezamos con la investigación previa autorización obviamente del ciudadano.

# Recomendaciones

# Rol\_actual

18: Transcripcio\_n\_Lourdes\_Aguirre.txt - 18:7 [R. Eso es lo que Ud le parece ..] (19:20) (Super)

Códigos: [rol\_actual - Familia: rol]

No memos

R. Eso es lo que Ud le parece que es actualmente como es visto el reclamo?

L. No, actualmente no es así visto el reclamo. Actualmente, para ellos, para el usuario, es visto de que es un papel más, es un formato más que ellos están llenando y entre comillas, como ellos lo suelen decir, es un saludo a la bandera.

P 4: Transcripcio\_n\_Cesar\_Loyola.txt - 4:7 [R. Cómo cree que es tomado? C...] (31:32) (Super)

Códigos: [rol\_actual - Familia: rol]

No memos

R. Cómo cree que es tomado?

C. Es tomado como si fuera una ofensa, para el administrador como si fuera una ofensa que no quieren ver no? El prestador piensa de que no puede hacer nada mejor, que lo que hace esta bien y que si algo fallo con una persona en particular es mala suerte. Tuviste mala suerte, que se acabo el turno o que viniste tarde o que el otro señor se demoró más. Mala suerte. No lo toman como una responsabilidad de ellos, como algo que ellos puedan manejar, sino es el azar. Tuviste mala suerte

P 3: Transcripcio\_n\_Andrea\_Oblitas.txt - 3:7 [A. El rol de un reclamo... R. ..] (26:28) (Super)

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

No memos

A. El rol de un reclamo...

R. Que tiene actualmente.

A. Yo considero que los reclamos, todas las instituciones tanto publicas como privada independientemente que sean del sector salud o no. O que brinden otros servicios, deberían considerarlo como relevantes, de importancia porque motivo? Porque es una forma de saber en que yo no estoy cumpliendo con lo que yo digo que hago. Entonces, muchas veces las instituciones tratan de ocultar ello, porque hay situaciones en que nosotros recibimos llamadas de ciudadanos en las cuales manifiestan que el libro de reclamaciones no esta disponible, que el libro de reclamaciones no se lo quieren entregar porque no esta entre comillas el encargado, lo cual está yendo contra la normativa que no dice, entonces yo creo que toda institución debería ver esta opción de los reclamos no como que va en contra de la institución sino como un beneficio que le va a asistir a la institución, porque solo asi yo voy a poder saber en que debo de mejorar, entonces por esa razon yo si estoy de acuerdo en que deben haber otros canales de reclamos para que la institución sepa en eso estoy fallando entonces, a traves de las oficinas de calidad, enfoque hacia donde tienen que llegar.

P18: Transcripcio\_n\_Lourdes\_Aguirre.txt - 18:8 [R. Ahh ok. Y por ejemplo, para..] (21:22) (Super)

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

No memos

R. Ahh ok. Y por ejemplo, para la IPRESS, la IPRESS lo ve como una oportunidad de mejora o lo ve como una forma negativa? Cómo cree Ud.?

L. La respuesta ahi es un poco ambigua, porque en ciertas instituciones, el reclamo debería de ser como una oportunidad de mejora pero generalmente a veces se observa que hay malestar sobre todo en entregar el libro de reclamaciones. Si hay malestar al entregar el libro es que me esta generando a mi, un malestar que el usuario presente su reclamo.

P17: Transcripcio\_n\_Karen\_Diez.txt - 17:5 [R. Entonces, ya hemos terminad..] (13:14) (Super)

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

No memos

R. Entonces, ya hemos terminado con la primera parte que era la percepción de reclamos, ahora vamos a pasar a la parte del rol de reclamos y el manejo de información. Ud actualmente cuál cree que es rol que presentan los reclamos para las instituciones?

K. Creo que a veces las instituciones consideran que los reclamos son una traba, o son en sí dificultades para el desarrollo de sus procesos y no lo ven como una oportunidad de mejora, muchas veces un reclamo para ellos implica realizar un trámite administrativo que probablemente lo ven innecesario, entonces con esa vision probablemente es que no identifican las debilidades que pueden tener y más bien tratan de realizar mejoras porque ven el reclamo como un tema de una traba o un proceso administrativo engorroso que tienen que seguir, entonces considero que muchas veces esa es la percepción que tienen las instituciones, definitivamente eso no suma.

P 4: Transcripcio\_n\_Cesar\_Loyola.txt - 4:4 [R. Entonces para Ud. un reclam..] (13:16) (Super)

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

No memos

R. Entonces para Ud. un reclamo no es algo malo, es algo que puede ser positivo?

C. Es un derecho y debería ser tomado por la IPRESS como una oportunidad pero no es asi.

R. CUando dice oportunidad se refiere a como oportunidad de mejora?

C. Claro, una oportunidad de mejora para que la IPRESS mejore su servicio.

P21: Transcripcion\_Jaime\_Honores.txt - 21:4 [R. Bueno, ya hemos terminado c..] (19:20) (Super)

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

No memos

R. Bueno, ya hemos terminado con la primera parte de percepcion de reclamos, ahora vamos a pasar al manejo de información y el rol de los reclamos. Actualmente Ud como cree que las empresas ven los reclamos?

J. Las empresas yo creo que lo ven como una carga, cuando creo que deberian verlo como una oportunidad, porque cuando hay un reclamo o hay una queja, la empresa tiene la oportunidad de conocer los niveles de calidad y satisfacción que tienen sus clientes con ellos, entonces yo creo que deberian agradecer que un ciudadano vaya y se queje. Le esta dando una retroalimentación de la calidad con lo que está ofreciendo un producto o un servicio, si no hay esa retroalimentación se queda en el limbo si esta bien o esta mal, es una oportunidad para que ellos revisen sus estándares, sus seguimientos, sus flujos de trabajo y sobre eso hagan mejoras para comenzar a minimizar los reclamos.

# Rol\_que\_deberia\_ser

P17: Transcripcio\_n\_Karen\_Diez.txt - 17:6 [R. Y como deberian verlo enton..] (15:16) (Super)

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

No memos

R. Y como deberian verlo entonces?

K. Claro, deberian verlo como te habia comentado, como una oportunidad de mejora, como una fortaleza en vez de una debilidad, si hay un punto, algo que no esta bien con el servicio que estoy brindando entonces yo identifico porque al final, si yo ofrezco un servicio o un producto es para que mi usuario quede conforme y eso va a hacer de que regrese, de que vuelva y hay una relación de consumo entre el y yo, entonces si yo quiero tener más usuarios, el servicio que debo otorgar debe ser lo más idóneo posible y para eso, si yo tengo hasta la mínima insatisfacción debo tratar de corregirla y mejorar mis procesos con el objetivo de que el usuario recurra nuevamente a mi institución.

P 4: Transcripcio\_n\_Cesar\_Loyola.txt - 4:6 [R. Entonces, para Ud. como me ..] (29:30) (Super)

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

No memos

R. Entonces, para Ud. como me mencionaba, de que lo ven los reclamos como alguna cosa mala, entonces para Ud. cual es el reclamo que tiene el reclamo en estos establecimientos de salud?

C. Para mi deberia ser como una especie de llamada de atención, un aviso para la administración del establecimiento de que el servicio que están brindando no esta bien, esta fallando en algo. Entonces si la organización está orientada efectivamente a servir al publico, deberia ser una llamada de atención para que ese problema no escale digamos, y no se vuelva más inmanejable, pero no es tomado así

P18: Transcripcio\_n\_Lourdes\_Aguirre.txt - 18:6 [R. Hemos pasado a la 2da parte..] (17:18) (Super)

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

No memos

R. Hemos pasado a la 2da parte de la entrevista, que viene a ser sobre cual es el rol de los reclamos y el manejo de información. Cuál cree Ud que es actualmente el rol que tienen los reclamos para las empresas, las IPRESS?

L. Bueno, el rol que cumplen los reclamos es para poder mejorar los procesos, sobretodo mas que la calidad, la calidad es parte de un proceso de gestión que se convierte en una herramienta de la institución para mejorar la satisfacción de la utilización de servicios.

P 3: Transcripcio\_n\_Andrea\_Oblitas.txt - 3:7 [A. El rol de un reclamo... R. ..] (26:28) (Super)

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

No memos

A. El rol de un reclamo...

R. Que tiene actualmente.

A. Yo considero que los reclamos, todas las instituciones tanto publicas como privada independientemente que sean del sector salud o no. O que brinden otros servicios, deberían considerarlo como relevantes, de importancia porque motivo? Porque es una forma de saber en que yo no estoy cumpliendo con lo que yo digo que hago. Entonces, muchas veces las instituciones tratan de ocultar ello, porque hay situaciones en que nosotros recibimos llamadas de ciudadanos en las cuales manifiestan que el libro de reclamaciones no esta disponible, que el libro de reclamaciones no se lo quieren entregar porque no esta entre comillas el encargado, lo cual está yendo contra la normativa que no dice, entonces yo creo que toda institución debería ver esta opción de los reclamos no como que va en contra de la institución sino como un beneficio que le va a asistir a la institución, porque solo asi yo voy a poder saber en que debo de mejorar, entonces por esa razon yo si estoy de acuerdo en que deben haber otros canales de reclamos para que la institución sepa en eso estoy fallando entonces, a traves de las oficinas de calidad, enfoque hacia donde tienen que llegar.

P18: Transcripcio\_n\_Lourdes\_Aguirre.txt - 18:8 [R. Ahh ok. Y por ejemplo, para..] (21:22) (Super)

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

No memos

R. Ahh ok. Y por ejemplo, para la IPRESS, la IPRESS lo ve como una oportunidad de mejora o lo ve como una forma negativa? Cómo cree Ud.?

L. La respuesta ahi es un poco ambigua, porque en ciertas instituciones, el reclamo debería de ser como una oportunidad de mejora pero generalmente a veces se observa que hay malestar sobre todo en entregar el libro de reclamaciones. Si hay malestar al entregar el libro es que me esta generando a mi, un malestar que el usuario presente su reclamo.

P17: Transcripcio\_n\_Karen\_Diez.txt - 17:5 [R. Entonces, ya hemos terminad..] (13:14) (Super)

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

No memos

R. Entonces, ya hemos terminado con la primera parte que era la percepción de reclamos, ahora vamos a pasar a la parte del rol de reclamos y el manejo de información. Ud actualmente cuál cree que es rol que presentan los reclamos para las instituciones?

K. Creo que a veces las instituciones consideran que los reclamos son una traba, o son en sí dificultades para el desarrollo de sus procesos y no lo ven como una oportunidad de mejora, muchas veces un reclamo para ellos implica realizar un trámite administrativo que probablemente lo ven innecesario, entonces con esa vision probablemente es que no identifican las debilidades que pueden tener y más bien tratan de realizar mejoras porque ven el reclamo como un tema de una traba o un proceso administrativo engorroso que tienen que seguir, entonces considero que muchas veces esa es la percepción que tienen las instituciones, definitivamente eso no suma.

P 4: Transcripcio\_n\_Cesar\_Loyola.txt - 4:4 [R. Entonces para Ud. un reclam..] (13:16) (Super)

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

No memos

R. Entonces para Ud. un reclamo no es algo malo, es algo que puede ser positivo?

C. Es un derecho y debería ser tomado por la IPRESS como una oportunidad pero no es asi.

R. CUando dice oportunidad se refiere a como oportunidad de mejora?

C. Claro, una oportunidad de mejora para que la IPRESS mejore su servicio.

P21: Transcripcion\_Jaime\_Honores.txt - 21:4 [R. Bueno, ya hemos terminado c..] (19:20) (Super)

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

No memos

R. Bueno, ya hemos terminado con la primera parte de percepcion de reclamos, ahora vamos a pasar al manejo de información y el rol de los reclamos. Actualmente Ud como cree que las empresas ven los reclamos?

J. Las empresas yo creo que lo ven como una carga, cuando creo que deberian verlo como una oportunidad, porque cuando hay un reclamo o hay una queja, la empresa tiene la oportunidad de conocer los niveles de calidad y satisfacción que tienen sus clientes con ellos, entonces yo creo que deberian agradecer que un ciudadano vaya y se queje. Le esta dando una retroalimentación de la calidad con lo que está ofreciendo un producto o un servicio, si no hay esa retroalimentación se queda en el limbo si esta bien o esta mal, es una oportunidad para que ellos revisen sus estándares, sus seguimientos, sus flujos de trabajo y sobre eso hagan mejoras para comenzar a minimizar los reclamos.

P12: Transcripcio\_n\_Elvia\_Campos.txt - 12:4 [R. Esa era la primera parte ah..] (11:12) (Super)

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

No memos

R. Esa era la primera parte ahora queria saber sobre cual era el rol de los reclamos y el manejo de la información, cuál cree Ud que es actualmente el rol de los reclamos en las IPRESS?

E. Los reclamos es un insumo valioso porque primero, deben dar solución al reclamo del ciudadano, el reclamo sirve para atender un pedido de ayuda o atender una insatisfacción del ciudadano, es lo primero, por lo tanto tiene que solucionarse. Es su rol. Si el reclamo no ha sido solucionado, no estamos gestionando los reclamos. Y segundo, el reclamo debe servir para generar proyectos de mejora, el gestor le va a servir porque es una oportunidad para mejorar los servicios, los baños, las farmacias, la entrada, una rampa, en fin cualquier sugerencia que tengan que dar sobre un servicio que ha sido mal brindado, el reclamo debe servir para que la institución sepa que piensa el ciudadano y nosotros acogerlo como una sugerencia. Esa sugerencia debe generar un proyecto de mejora para que mejore el servicio de salud y la siguiente vez le brinde un mejor servicio al ciudadano. Sirve a la ciudadanía, al usuario, sirve a la gestión y también ayuda a la relación, el tercer elemento, sería que ayuda a la relación entre los usuarios y los prestadores. Porque son pocas veces en que uno pueda hablar con una autoridad, con una persona, que te pueda escuchar y decir 'caramba, mi servicio de salud me esta escuchando. Mi hospital me esta escuchando, esta sintiendo y viendo lo que yo estoy viendo de mal en el servicio'. Entonces es una forma de relacionarse distinta entre el usuario y el prestador.

# FALTANTES

P