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.**

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.

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.

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.**

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 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 - 4:3 [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.

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.

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.

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.

Adicionales:

* Mucha difusión y trabajo permanente
* Capacitación
* Desmitificar el reclamo
* Distintos idiomas regionales
* Que la dirección vea la necesidad de mejorar
* Condicionar financiamiento? Para que la dirección quiera mejorar
* Acortar procesos
* Identificar si la persona que esta ahí, sirve para hacer el trabajo o no
* Comunicación
* Estado del reclamo
* Saber el flujo del reclamo
* Manual sobre como usar el sistema, videos
* Conocer los niveles de calidad y como cambia para el ciudadano
* Formato en papel
* Encontrar causas del reclamos y eliminarlas
* No solo atender a los que reclaman sino dar solución para todos
* Que no sean cambios cosméticos
* Optimizar procesos
* Cultura de aseguramiento en el Perú es baja
* Que no tenga quejas no quiere decir que sea una buena IPRESS

Herramienta:

* Caracteristicas:
  + Revisar desde dispositivo móvil
  + Ver estadísticas de distintas IPRESS
  + Muchos iconos
  + Distintos idiomas nativos
  + Aplicativo móvil
  + Desde cualquier terminal
  + Acceso directo
  + Mensaje de Texto cuando ya tu reclamo esta en el sistema con el numero de reclamo
  + Constancia de que se recibió el reclamo
  + Que me avisen del plazo que demorara el reclamo
  + Telefono o dirección donde pueda averiguar que paso con el reclamo
  + Comunicación entre paciente e IPRESS
  + Reportes consolidados
  + Muy grafico
  + Que no requiera un experto para entenderlo
  + Que considere gente con discapacidad
  + Flexible para que funcione en cualquier IPRESS
* Requerimientos:
  + Componente educativo
  + Mensajes para difundir la cultura de derechos
  + Back-up para retroalimentación
  + Estadististcas
  + Parte educativa para empoderar a ciudadanos con reclamos
  + Ver los pasos que se siguen para solucionar el reclamo para que el ciudadano participe en el proceso
  + Ver rankings de distintos reclamos
  + Participacion del ciudadano
  + Gestiones hechas
  + Informacion tratada de manera objetiva
  + Usuarios internos también deben conocer la información de cosas hechas anteriormente con reclamos (posibles soluciones)
  + Empoderar ciudadanos
  + Reportes consolidados para conocer motivos de reclamo y personas que van a la institución para hacer mejoras
  + Dinamize la toma de decisiones
  + Modelar proceso y automatizarlo
  + Interculturalidad
* Serviria:
  + Si IIIII II
* Visualizacion:
  + Entorno grafico muy amigable
  + Reportes ejecutivos a nivel local, regional y nacional
  + Derivaciones de otras áreas
  + Compartir con trabajadores internos
  + Seguimiento del reclamo
  + Clasificacion del reclamo
  + A Quien lo han derivado
  + Tiempo de respuesta
  + Reportes
  + Estadisticas
  + Tendencias
  + Indicadores
  + Medir satisfacción del usuario en determinada IPRESS
  + Motivos de reclamos
  + Servicios mas reclamados
  + Gestiones hechas por la IPRESS para mejorar
  + Filtros de los reclamos
  + Tipificación por tipo de seguro
  + Servidor más quejado
  + Servidor felicitado
  + Muy grafico
* Compartir:
  + Si IIIII II

Lo más importante:

* Tomar conciencia que con los reclamos se puede ver el nivel de calidad ofrecido
* Herramienta informática II
* Validación de la herramienta en distintos niveles de IPRESS
* Capacitación y monitoreo del personal
* Como se atienden los reclamos
* Capacidad resolutiva de los reclamos
* Mejorar el rol de los reclamos
* Dar soluciones no cosméticas sino que resuelva el problema a fondo

Manejo de los reclamos:

* Actual:
  + No se conoce cuales han sido los pasos hechos para resolver un reclamo y cuales son las mejores implementadas en base a esos reclamos para evitar que se vuelvan a repetir
  + Manejo de reclamos es limitante, muchas veces solo te da un único canal para hacer los reclamos
  + No todas las IPRESS tienen PAUS aun
  + El gestor no se entera aun de todo lo que pasa en la IPRESS
  + Si manejan información porque tienen que emitir una respuesta
  + No se interioriza la importancia de los reclamos todavía
  + Ocultan el libro de reclamaciones
  + No esta sirviendo para hacer mejoras al servicio
  + Se maneja en calidad pero no llega a los directivos
  + No absorben la información de los reclamos
* Que debería ser:
  + Mucha difusión
  + Más rápida
  + Deberian absorverlo
  + Deberia manejarse un backup de los reclamos
  + Retroalimentación de todos los usuarios sobre el manejo de reclamos

Reclamos:

* Impedimentos:
  + Información común de todas las IPRESS es necesaria primero antes que una herramienta centralizada
  + IPRESS cerradas con que se necesita mas presupuesto para mejorar
  + Mala gestión de recursos económicos
  + Los directores no están del todo enterados de los reclamos
  + Esconden libro de reclamaciones
  + Los reclamos son algo malo y no quieren encontrar las causas
  + Mas parece que protegen al medico que a los pacientes
  + No hay capacidad resolutiva para los reclamos
* Definicion:
  + Manifestación de inconformidad con un servicio recibido o producto adquirido II
  + Manifestación verbal o escrita por una insatisfacción IIII
* Experiencias Personales:
  + Experiencias donde pudo ver que una persona del local se preocupo por su atención
  + No ha tenido reclamos presentados
  + Presento reclamos pero nunca le dieron respuesta IIII
  + Presento reclamo y tuvo una solución III
  + No le dieron ni numero de reclamo
  + Se soluciono el reclamo pero se invierte y se pierde dinero en que den el libro de reclamaciones
* Importancia:
  + Para poder mejorar
  + Conocer las deficiencias de una IPRESS
  + Procesos que fallan dentro de la IPRESS
  + Mejorar servicios que brinda al usuario
* Procedimiento:
  + Oficina de atención al ciudadano y solicitar el libro de reclamaciones II
  + Coordinar con PAUS de la IPRESS afectada y si no se puede hablar con la PAUS, hablar con la jefatura correspondiente.
  + Se contacta con el usuario para ver si el ciudadano desea que se haga una investigación de lo ocurrido

Recomendaciones:

* Deberia ser primero IPRESS y luego SUSALUD

Rol:

* Actual:
  + Una traba II
  + Papel más
  + Saludo a la bandera
  + Ofensa
  + Irrelevante
  + Los reclamos van en contra de la institución
  + Malestar
  + EN algunos lados se ve como una oportunidad de mejora
  + No lo ven como una oportunidad de mejora
  + Carga
  + Dificultades para el desarrollo de sus procesos
* Que debería ser:
  + Identificar como oportunidades de mejora III
  + De manera positiva
  + Beneficio para asistir a la institución
  + Sirven para conocer los niveles de calidad y satisfacción que tienen los clientes
  + Retroalimentación de parte de los ciudadanos
  + Fortaleza
  + Llamada de atención
  + Deberia ser visto para mejorar la calidad
  + Ver donde no estoy cumpliendo
  + Beneficio
  + Oportunidad de revisar sus procesos y estándares
  + Insumo valioso