Se les pregunto a todos sus percepciones de la herramienta informatica planteada para gestionar los reclamos, se les hizo preguntas sobre que caracteristicas les gustaria que tuviera dicha herramienta, que datos les gustaria visualizar, cuales serian sus requerimientos con el sistema y si es que compartirian la herramienta con conocidos. Las respuestas obtenidas son las siguientes.

Acerca de las caracteristicas que les gustaria que tuviera la herramienta, el personal de SUSALUD menciono que le gustaria que fuera altamente intuitivo, directo y grafico que pudiera accederse desde un dispositivo movil. Mencionaron que seria ideal que los ciudadanos recibieran una confirmación, sea por mensaje de texto o correo electronico para confirmar que el reclamos se recibio y que se detallara una fecha aproximada en la que el reclamo tendria solución. Que deberia considerar idiomas nativos para personas que no entendieran español y que sea accesible por personas discapacitadas. Dijeron que les gustaria poder visualizar estadisticas de reclamos de las IPRESS y que muestre reportes consolidados aplicando filtros seleccionados. Argumentaron que esta herramienta serviria mucho para mejorar la comunicación entre paciente e IPRESS y que se colocara una información de contacto en caso el ciudadano desee averiguar más sobre el estado de su reclamo. Los gestores de las IPRESS, aparte de soportar lo especificado por el personal de SUSALUD, dijeron que les parece importante contar un formulario fisico que permita acercarse a personas que no son digitales, ademas mencionaron que una parte educativa en donde se de a conocer los servicios de salud brindados seria muy provechoso para que los reclamos presentados sean valiosos y puedan encontrar verdaderas fallas en sus procesos. Para ellos es importante conocer que es lo que sucede en tiempo real en el hospital y dijeron que no les sirve de nada información desactualizada. Los ciudadanos dijeron que tambien les gustaria poder ver las respuestas dadas por personas que gestionen los reclamos y que deberia no solo mostrar la parte negativa sino tambien lo positivo que se debe resaltar del establecimiento. Les parecia más comodo que los reclamos se agruparan por tema al cual ellos pudieran irse sumando en lugar de hacerlo personal, de este modo iban a poder revisar tematicas similares.

Sobre los requerimientos de la herramienta, el personal de SUSALUD mencionaron que un componente educativo era necesario para poder difundir la cultura de los derechos en salud de los ciudadanos, que era necesario que hubieran estadisticas y graficos sobre los reclamos para que los ciudadanos los tomen de referencia para poder tomar una decisión sobre donde buscar atención medica. Resaltaron la importancia de la participación de usuarios prestadores de salud para poder proponer soluciones. Dijeron que esta herramienta deberia permitir la participación activa de los ciudadanos e incluso podria empoderarlos. Por ultimo, mencionaron que deberia poderse ver los pasos hechos anteriormente para poder gestionar los reclamos de una manera uniforme. Los gestores de IPRESS mencionaron ademas que necesitan identificar rapidamente en que parte del proceso fallan y que deberia incluirse una parte dedicada para problemas con aseguramiento. Resaltaron la importancia de los graficos estadisticos y de no solo colocar las cosas negativas sino colocar tambien recomendaciones o felicitaciones. Comentaron que si pudieran revisar el historial del ciudadano que presenta una queja para saber si es una persona que se queja frecuentemente seria sumamente util ya que tienen problemas con personas que se quejan reiterativamente por temas ya solucionados. Dijeron que agrupar reclamos por tipos, ver consolidado de reclamos pasados y que reciban los reclamos en tiempo real es de suma importancia. Expresaron que si se pudiera incluir una parte donde los ciudadanos colocaran sugerencias, probablemente se mejoraria la comunicación entre ciudadanos y establecimientos de salud. Los ciudadanos mencionaron que sus requerimientos más van por la autonomia de los procesos para resolución de reclamos y poder asegurarse que el reclamo llegue a alguien. Ellos desean ver una mejoria en el servicio brindado y les gustaria poder educarse sobre los servicios de salud brindado y sobre como presentar un reclamo de forma adecuada. El unico requerimiento que presentaron para la herramienta informática en si es que puedan adjuntarse material multimedia donde puedan soportar lo ocurrido.

Todo los tipos de usuarios mencionaron que creian que la herramienta seria de utilidad y que seria más rapido para solucionar reclamos y dar visibilidad, orden y control al manejo de ellos. Solo los ciudadanos detallaron que aun les preocupa que los gestores de establecimientos de salud interactuen realmente con la herramienta para buscar soluciones a sus problemas. Todos, sin excepción, detallaron que compartirian la herramienta con sus familiares, amigos y trabajadores en el caso fuera implementada.

Acerca de lo que les gustaria visualizar, indicaron que les gustaria ver un entorno grafico amigable que presentara reportes, estadisticas y los motivos frecuentes de los reclamos. Les gustaria poder darle seguimiento a los reclamos, viendo a quien lo han derivado y cual es el tiempo de respuesta aproximado para que se encuentre una solución. Les gustaria ver los tipos de reclamos que se presentan en cada establecimiento y encontrar cuales son los servicios y personas que reciben reclamos más frecuentemente. Para los ciudadanos, la solución de los reclamos les parecio importante ademas de ejemplos en donde el ciudadano fue beneficiado. A todos les parecio pertinente que se mostrará cuales habian sido las mejoras hechas en los establecimientos gracias a reclamos presentados por ciudadanos.