#### Objetivos a cumplir dentro del aplicativo informático:

|  |  |
| --- | --- |
| Personal de SUSALUD | Difundir la cultura de derechos en salud del ciudadano. |
| Desmitificar el reclamo. |
| Conocer parte positiva de las IPRESS. |
| Visualizar pasos realizados para resolución de reclamos. |
| Brindar información fácil de entender por los ciudadanos y gestores. |
| Acortar procesos de resolución de reclamos. |
| Gestores de IPRESS | Identificar sus fallas dentro de procesos internos. |
| Contar con medios para dar seguimiento a reclamos. |
| Obtener de estadísticas y reportes precisos para toma de decisiones. |
| Obtener recomendaciones de ciudadanos por medio de la participación activa de ellos. |
| Educar a ciudadanos sobre servicios de salud brindados. |
| Visualizar pasos realizados para resolución de reclamos anteriores. |
| Ciudadanos | Colocar un reclamo de forma simple y con posibilidad de subir material multimedia. |
| Saber quién está gestionando la resolución del reclamo. |
| Visualizar estadísticas para tomar decisiones sobre próximas atenciones en salud. |
| Visualizar recomendaciones de otros pacientes. |
| Mejorar la comunicación con personal de la IPRESS. |
| Cambiar percepción de reclamos de un fastidio al reflejo de la atención brindada. |
| Hacer saber a la IPRESS sus fallas en atención. |

Tabla Nº 2. Tabla de hallazgos objetivos encontrados por tipo de usuario.

#### Desafíos y Limitaciones

|  |  |
| --- | --- |
| Personal de SUSALUD | Poblaciones lejanas con poca o nula conectividad. |
| Mala gestión de recursos económicos por parte de IPRESS. |
| Personas no letradas. |
| No hay procedimientos claros sobre cómo reaccionar para resolver reclamos. |
| Reclamos son vistos como trabas u ofensas hacia el personal prestador de salud. |
| Gestores de IPRESS | Reclamos son vistos de manera negativa. |
| Falta de comunicación con SUSALUD. |
| Excesiva delegación para resolución de reclamos. |
| Procesos largos para resolución de reclamos. |
| Ciudadanos que reclaman con frecuencia sin sustento. |
| Resolución de reclamos de manera aislada y sin identificación del problema en trasfondo. |
| Ciudadanos | Personas no proclives al uso de tecnología. |
| Ciudadanos no sabe sobre que debe reclamar y que no. |
| Poco contacto de las autoridades con reclamos presentados por ciudadanos. |
| Falta de capacidad de decisión y de autonomía para resolución de reclamos en niveles bajos de atención. |
| Tiempos largos para resolución de reclamos. |