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

|  |  |
| --- | --- |
| Personal de SUSALUD | Difundir la cultura de derechos en salud del ciudadano.  Mencionado en página 66 en “El personal de SUSALUD menciono que un componente educativo era necesario para poder difundir la cultura de los derechos en salud de los ciudadanos” |
| Desmitificar el reclamo.  Mencionado en pagina 67 en “Mencionaron tambien que se necesita desmitifcar el reclamo” |
|  |
|  |
| Brindar información fácil de entender por los ciudadanos y gestores.  Mencionado en la página 64 en “todos los tipos de usuario mencionaron que les gustaría que el aplicativo fuera altamente intuitivo, directo y grafico” |
| Acortar procesos de resolución de reclamos.  Mencionado en página 62 en “el personal de SUSALUD y los ciudadanos señalaron que deberían difundirse abiertamente como manejan e interiorizan los reclamos y que se agilice la gestión de ellos” |
| Gestores de IPRESS | Identificar sus fallas dentro de procesos internos.  Mencionado en la página 65 en “… para que los reclamos presentados sean valiosas y permitan encontrar verdaderas fallas en sus procesos” |
| Contar con medios para dar seguimiento a reclamos y visualizar procedimiento hecho anteriormente para la resolución de reclamos  Mencionado en página 66 en “que debería poder verse los pasos hechos anteriormente para gestionar los reclamos de una manera uniforme” |
| Obtener de estadísticas y reportes precisos para toma de decisiones.  Mencionado en página 65 en “Dijeron que les gustaría poder visualizar estadísticas de reclamos de las IPRESS” |
| Obtener recomendaciones de ciudadanos por medio de la participación activa de ellos.  Mencionado en página 66 en “Resaltaron la importancia de los gráficos estadísticos y de no colocar solo las cosas negativas sino también recomendaciones o felicitaciones” |
| Educar a ciudadanos sobre servicios de salud brindados.  Mencionado en página 65 en “además de una parte educativa en donde se dé a conocer los servicios de salud brindados” |
|  |
| Ciudadanos | Colocar un reclamo de forma simple y con posibilidad de subir material multimedia.  Mencionado en página 67 en “Sobre como presentar un reclamos de forma adecuada (…) si es que pudieran adjuntarse material multimedia donde puedan demostrar lo ocurrido” |
| Saber quién está gestionando la resolución del reclamo.  Mencionado en página 65 en “Los ciudadanos dijeron que también les gustaría poder ver las respuestas dadas por personas que gestionen los reclamos” |
|  |
| Visualizar comentarios de otros pacientes sobre temáticas similares a su reclamo.  Mencionado en página 65 en “Les parecía más cómodo 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 temáticas similares.” |
| Mejorar la comunicación con personal de su IPRESS  Mencionado en pag 64 en “Todos estuvieron de acuerdo en que esta herramienta serviría mucho para mejorar la comunicación entre pacientes e IPRESS” |
|  |
| Hacer saber a la IPRESS sus fallas en atención.  Mencionado en pag. 49 como “Adicionalmente, los ciudadanos destacaron que los reclamos deberían ser vistos como un reflejo del servicio que se está brindando” |

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.  Mencionado en página 68 en “Mencionaron que un formato en papel es todavía necesario, ya que existen poblaciones con limitada o nula conectividad” |
| Mala gestión de recursos económicos por parte de IPRESS.  Mencionado en página 57 en “Esto conlleva a que exista una mala gestión de recursos económicos” |
| No hay procedimientos claros sobre cómo reaccionar para resolver reclamos.  Mencionado en página 57 en “el personal de SUSALUD se refirió a que no existe un consenso sobre qué información es necesaria para el manejo de reclamos” |
| Reclamos son vistos como trabas u ofensas hacia el personal prestador de salud.  Mencionado en página 59 en “tanto el personal de SUSALUD como los ciudadanos dijeron que los reclamos tienen actualmente un rol negativo, ya que lo ven como una traba, ofensa o algo fastidioso a lo que sus autoridades no le toman importancia.” |
| Gestores de IPRESS | Reclamos son vistos de manera negativa por parte del personal prestador de salud.  Mencionado en página 59 en “los gestores de las IPRESS señalaron que como el personal prestador de salud no puede presentar reclamos hace que ellos se sientan no considerados” |
| Falta de comunicación con SUSALUD.  Mencionado en página 58 en “También señalaron que por problemas de comunicación con SUSALUD, ellos les entregan de forma tardía los reportes de reclamos recibidos por lo que ellos se ven obligados a encontrar una solución a un hecho que ocurrió tiempo atrás.” |
| Personas no proclives al uso de tecnología.  Mencionado en pagina 65 en “Los gestores de las IPRESS, a todo lo mencionado añadieron que les parece importante contar un formulario físico que permita acercarse a personas que no son digitales” |
| Procesos largos para resolución de reclamos y con excesiva delegación.  Mencionado en página 61 en “Señalaron también que existen procesos muy extensos ya que hay mucha delegación para la resolución de reclamos y que es por ello que toma tanto tiempo que se dé una respuesta al ciudadano.” |
| Ciudadanos que reclaman con frecuencia sin sustento.  Mencionado en página 66 en “Comentaron que si pudieran revisar el historial del ciudadano que presenta una queja para saber si es una persona que se queja frecuentemente, sería sumamente útil ya que tienen problemas con personas que se quejan reiterativamente por temas ya solucionados.” |
| Resolución de reclamos de manera aislada y sin identificación del problema en trasfondo.  Mencionado en página 61 en “Los gestores mencionaron sus experiencias en el trato de forma directa y personal con los pacientes para resolver un reclamo y como luego realizan estadísticas de manera manual que les permita tomar decisiones pero, al tener que darle una respuesta pronta al ciudadano, hay deficiencias en hallar el problema en trasfondo.” |
| Ciudadanos | Poco contacto de las autoridades con reclamos presentados por ciudadanos.  Mencionado en página 64 en “Solo los ciudadanos detallaron que aún les preocupa que los gestores de establecimientos de salud interactúen realmente con la herramienta para buscar soluciones a sus problemas” |
| Falta de capacidad de decisión y de autonomía para resolución de reclamos en niveles bajos de atención.  Mencionado en página 57 en “como consecuencia, existe poca capacidad resolutiva de los reclamos a niveles inferiores de atención, siendo esto último también señalado por los ciudadanos” |
| Tiempos largos para resolución de reclamos.  Mencionado en pagina 57 en “Los ciudadanos ven además que existe mucha burocracia para resolver los reclamos cuando se necesita autonomía para ello, además que el tiempo de acción para dar solución a un reclamo de 30 días es muy largo.” |