#### 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 página 59 en “Los ciudadanos mencionaron que los reclamos no son vistos como una forma de expresar que algo no está funcionado dentro del establecimiento” |

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. |