Se entrevistaron en total 9 ciudadanos, 3 de ellos fueron encontrados dentro de la red del investigador por ser personas que presentan frecuentemente reclamos por productos o servicios utilizados y los 6 restantes fueron entrevistados mientras esperaban a que sus familiares fueran atendidos en el Consultorio Externo del Hospital Nacional Cayetano Heredia. A todos ellos se les hizo preguntas relacionadas a su percepción acerca de los reclamos, el rol que perciben de ellos y sobre la propuesta de una herramienta informática para poder presentar reclamos a una Institución Prestadora de Servicios de Salud (IPRESS). Las respuestas de ellos han sido resumidas en los siguientes párrafos.

Sobre el tema de la definición de los reclamos, los ciudadanos lo definieron de distintas maneras, algunos como la forma de expresión de una incomodidad por algún producto o servicio, una insatisfacción, incomodidad, una forma de mostrar las dificultades del ciudadano, una forma de levantar la voz sobre algún producto o servicio que no cumplio con las expectativas y que utilizan los reclamos como una forma de pedir que se les de una buena atención. En la importancia de los reclamos argumentaron de que ellos son importantes ya que es la forma en que la entidad se puede enterar de las fallas que tienen y que ayudan a brindar un mejor servicio ya que si ellos conocen las dificultades que estan pasando sus usuarios, van a poder mejorar y cumplir las expectativas que tienen ellos.

Sobre cuál es el procedimiento que deben realizar para presentar un reclamo dentro de una IPRESS, algunos decían que irían a preguntar a Admisión sobre como presentar un reclamo, otro decía que iría a la Oficina de Comunicaciones para hacer la misma consulta, otros decían que irían de frente a pedir el libro de reclamaciones, pero no conocían donde podían pedirlo y otro argumento que, en caso de presentarse algún problema con su atención, escribiría de frente en redes sociales. Otro decía que presentaría su reclamo directamente a la enfermera o médico tratante o preguntaría a personal uniformado dentro del mismo centro de salud.

Los ciudadanos expresaron que los reclamos tienen varios impedimentos, siendo el principal el largo plazo que tienen para ser resueltos seguido por la alta burocracia que existe para que un reclamo sea resuelto ya que los niveles bajos de atención al público no cuentan con la capacidad de decisión necesaria para poder dar una solución rápida y esto se debe a que no existe autonomía de procesos para poder resolver reclamos. Incluso algunos ciudadanos identificaron que la palabra reclamos se encuentra vulgarizada y que realmente el ciudadano no conoce en qué momento se presenta un reclamo y cuando no.

Sobre el rol que tienen actualmente los reclamos, los ciudadanos perciben que actualmente los reclamos son vistos como algo fastidioso o una carga a la que no le toman importancia. Cuando consideran que deberían ser vistos como un reflejo del servicio que están brindando y que con ello pueden mejorar encontrando fácilmente lo que no está funcionando dentro de su institución.

Sobre el manejo de reclamos que se viene dando en las IPRESS actualmente, existieron opiniones divididas sobre el tema. Algunos consideran que se les toma poca importancia y que ‘los dejan en visto’, otros dicen que dependiendo de la IPRESS es que revisan los reclamos que los ciudadanos colocan pero que igual no manejan la totalidad de reclamos que reciben, otros dijeron que si manejan la totalidad de reclamos presentados pero que lo hacen de manera lenta y que no absorben la totalidad de la información que llega con ellos. Incluso hubo una opinión de que solamente le toman importancia a los reclamos que llegan a los medios de comunicación.

Expresaron que, para ellos, la forma en que ellos consideran que los reclamos deberían ser gestionados es de tener intenciones de resolverlo a más profundidad mediante algún tipo de investigación que puedan realizar hacia el ciudadano afectado. Creen que la comunicación juega un papel sumamente importante en este punto ya que creen que, si hubiera una mejor comunicación entre IPRESS y ciudadano, se podrían solucionar mejor las cosas. Adicionalmente, se vieron a favor de que cuando un reclamo sea presentado, la solución brindada debería ser pensando en que este problema no se vuelva a presentar para ningún ciudadano y no debería ser resuelta a manera individual por reclamante.

Sobre la herramienta respondieron que consideraban como características importantes de que esta herramienta pueda ser vista desde un aplicativo para celular y que cuente con una interfaz amigable para ellos considerando bastante a personas que no se encuentran muy familiarizadas con los dispositivos digitales. También les gustaría que el sistema les recomiende temas similares a sus reclamos, que puedan subir material multimedia (fotos y/o videos) con lo que puedan brindar pruebas de lo ocurrido y que se muestre el tiempo de respuesta y quien ha recibido el reclamo les parecía sumamente importante. Respondieron positivamente a la idea de que se mostraran estadísticas que les permitiera tomar decisiones sobre donde prefieren buscar atención en salud basándose en las recomendaciones y/o reclamos de otros ciudadanos que utilicen el sistema y sugirieron que debería mostrarse aspectos positivos resaltados por los ciudadanos.

La propuesta de esta nueva herramienta les pareció muy importante ya que consideran de que mejoraría el control y el orden dentro de las IPRESS y la gran mayoría considero que serviría. Sin embargo, algunos resaltaron que por más que esta herramienta serviría para dar visibilidad a los reclamos, esta herramienta no serviría mucho si es que las autoridades no estuvieran en constante contacto con ella ya que consideran que solo la manejarían personas que no cuentan con capacidad de decisión dentro de la IPRESS. Dijeron que esta herramienta poco podría hacer si es que los procesos para resolver reclamos siguen siendo tan engorrosos por falta de autonomía de procesos dentro de las IPRESS a pesar de que esta digitalización es estrictamente necesaria. Asimismo, consideraron que es necesario educar a la ciudadanía sobre los reclamos para que la información que llegue al sistema tenga la importancia debida y ayude a mostrar mejoras dentro del sistema de salud y es por ello que consideraron que es necesario que el ciudadano se identifique con algún documento de identidad.

Todos los entrevistados contestaron de que compartirían esta herramienta en caso de ser desarrollada y dijeron que les gustaría poder ver ejemplos de casos que fueron resueltos a favor del ciudadano y cuál fue la solución de estos reclamos, afirmaron que al ver esta información sentirían que sus reclamos están siendo leídos y que su opinión está siendo tomada en cuenta. Consideraron que generar un nuevo reclamo por cada persona no sería lo mejor sino que deberían poder unirse a reclamos similares que ya hayan sido presentados.

Finalmente, consideraron que esta herramienta informática serviría mucho para que el tema de los reclamos en el sector salud sea conocido por la población y que debe dársele la importancia necesaria a los reclamos ya que sienten que dentro de las IPRESS tienen un rol que podría mejorar.