Se entrevistaron en total 6 gestores de IPRESS. 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.

Los reclamos fueron definidos por los gestores como la expresión de un descontento de los ciudadanos hacia el servicio brindado de atención en salud y los consideran importantes porque los ven como una forma en que el ciudadano diga como es que desean que se les brinde la atención en salud y ven los reclamos como un reto. Los gestores consideran que actualmente los reclamos son vistos como si tuvieran un rol negativo ante la IPRESS, ya que son vistos por los prestadores de salud como una interferencia en la atención y no como una oportunidad de mejora que ayuda a mejorar la atención brindada, igual que existe un poco de miedo ante los reclamos ya que son vistos con carácter punitivo y por ello es que los prestadores en salud prefieren ocultar estos reclamos. Sobre el procedimiento que se debe realizar para presentar un reclamo comentaron que tienen tanto las Plataforma de Atención al Usuario y el Totem como el Libro de Reclamaciones que usualmente se encuentra gestionado por la Oficina de Calidad.

Sobre el manejo actual que tienen los reclamos dentro de las IPRESS, algunos gestores contaron de que reciben reclamos por medio del Totem de SUSALUD y que realizan estadísticas de manera manual para poder generar reportes, una vez que se tienen esos reportes se acercan a los jefes correspondientes para poder encontrar como mejorar esa área específica a un nivel general. También contaron que el sistema Totem envía correos electrónicos a personas designadas con los últimos reclamos presentados para que puedan derivarlo a las personas correspondientes que les pueden dar solución. Identificaron de que en la resolución de reclamos dentro de una IPRESS existe mucha delegación hacia otras personas de nivel inferior o superior para la resolución de ellos. Contaron como es que actualmente la mayoría de reclamos ingresa por las Plataforma de Atención al Usuario (PAUS) y que luego de tener una comunicación directa entre el ciudadano reclamante y el personal de la PAUS se puede identificar cual ha sido el problema presentado, posteriormente se realizar una verificación manual sobre si para poder resolver este reclamo se necesita acceso a la historia clínica del paciente afectado. Lo que ellos cambiarían sobre cómo se manejan los reclamos actualmente es que deberían realizarse periódicamente reuniones de gestión donde se revisen estos reclamos para poder identificar diversos problemas que presenta la población para que estos sean resueltos de la mejor manera y que no se resuelva solo de forma personal ante el reclamante.

Igualmente mencionaron que para solucionar los reclamos existen muchos impedimentos como que no existen una retroalimentación de parte de SUSALUD de los reclamos presentados a pesar de que utilizen el sistema Totem brindado por SUSALUD mismo, identificaron que es necesario que exista un sistema compartido que sea de ambas vías ya que consideran un poco injusto de que solo el ciudadano pueda reclamar sobre prestadores de salud y sienten que los desampara en caso de agresiones hechas hacia el personal de la IPRESS. Adicionalmente, identificaron diversos problemas de distintas índoles para poder resolver reclamos dentro del sector, desde problemas políticos como falta de presupuesto y corrupción hasta problemas de comunicación dentro del mismo personal de salud.

Los gestores comentaron mucho sus experiencias laborales y como ellas son la base de las características que mencionan para la herramienta informática propuesta. Dentro de estas experiencias laborales comentaron sobre la gran confianza que existe en existe hacia niveles inferiores y superiores para resolver un reclamo que termina siendo negativa ya que se retrasa la resolución del mismo. Comentaron que ellos intentan hacer un seguimiento de los reclamos recibidos pero muchas veces no cuentan con los medios ya que no tienen como acceder a estadísticas de forma rápida y SUSALUD no envía esta información en tiempo real como para ser solucionado en el instante. Contaron que existen muchos problemas sobre todo con historias clínicas, demoras en la atención, falta de medicamentos e insumos y aseguramiento, pero como tienen dificultades para plasmar todo eso en estadísticas en tiempo real, la información con la que suelen tomar decisiones para mejorar servicios se encuentra normalmente desactualizada. Ellos consideran que la población debería participar activamente en la gestión de la IPRESS y que por eso toda la información de reclamos debería ser de acceso público.

Sobre la herramienta informática propuesta, los gestores consideran que, si serviría y que les permitiría conocer el dia a dia de la institución, además que haría más rápida la resolución de los reclamos para que ellos no se repitan. Para lograr esto, ellos quisieran poder ver fácilmente los reclamos más frecuentes que se presentan, la fecha máxima que tienen para dar una respuesta y sobre cual es el servicio que esta presentando más problemas. Ademas consideran que de todas maneras compartirían esta herramienta especialmente para hacer reuniones con sus respectivos comités.

Ellos vieron como características importantes que esta herramienta deba ser accesible mediante dispositivos móviles y que sea accesible para todos. Ellos consideran de que educar a los ciudadanos es sumamente importante para que puedan conocer los servicios de salud brindados y como es que se brinda este servicio, y que si esto se consigue, la cantidad de reclamos va a disminuir. Consideraron que esta herramienta serviría para que ellos puedan saber que cosa es lo que esta pasando dentro de la IPRESS y cuales son los problemas que estan presentándose en tiempo real, para lo cual les parece importante poder ver reportes con información concisa sobre los problemas presentados en IPRESS. Adicionalmente, dijeron que estos reclamos podrían ser colocados de forma anónima incluso y que, a pesar de que es importante la informatización de los reclamos, es importante contar con un formato físico que pueda llegar a las zonas donde la conectividad sea limitada o nula.

Los gestores indicaron que necesitan identificar en que parte del proceso de atención estan fallando para poder verificar y dar una solución al problema de manera general y para ellos afirmaron que necesitan un sistema de información que sea útil, sincero y oportuno que les permita conocer lo que pasa en la IPRESS. Les interesa mucho saber la cantidad de quejas que reciben tanto de atención como de procesos administrativos, los servicios sobre los cuales los ciudadanos reclaman más y las recomendaciones que puedan tener los ciudadanos sobre como mejorar el servicio. Consideran que esta información es necesaria para poder tomar decisiones y para eso necesitan un sistema automatizado que les de estadísticas automáticas sobre los problemas que puedan presentarse dentro de la IPRESS, ellos creen que esta información debería ser revisada al menos por dos personas de la institución y que desearían agrupar por tipos de quejas para poder tener información que les permita implementar mejoras dentro de la institución. Consideran que esta información es de acceso publico y que deberia existir un consolidado de reclamos ya resueltos con su debida solución para poder tomarlo de referencia para siguientes casos. Una cosa que mencionaron en diferentes formas es que existen muchos ciudadanos que presentan reclamos de cosas que no corresponden a la institución ya que aprovechan que tiene un lugar donde presentar un reclamo y es por ello que desearían poder tener un filtro sobre que tipo de reclamos admitir y cuales no, también mencionaron que existen ciudadanos que por mas que se les resuelva el reclamo presentado, como no ha sido solucionado de la manera que ellos deseaban siguen realizando reclamos por lo mismo, sobre este tema sugirieron que un filtro de ciudadanos quejosos regulares pueda ser implementado para poder identificar de manera oportuna a estas personas. Ellos consideran que la mejor forma de solucionar esto es educando a la población sobre que son los reclamos y como ellos van a ser tratados. Otra de las principales atribuciones de la gran cantidad de reclamos fue identificada como el gran problema de comunicación que existe entre la IPRESS y el ciudadano que utiliza los servicios de salud y que es por ellos que los gestores desean conocer las sugerencias de los ciudadanos.

Finalmente, los gestores resaltaron que la herramienta informática planteada podría ser de una gran ayuda para manejar la información contenida dentro de los reclamos.