Se entrevistaron en total 6 personas que trabajan en SUSALUD, 3 de ellos fueron seleccionados por ser informantes claves dentro de distintas Intendencias de SUSALUD y los 3 restantes fueron encontrados por ser informantes clave dentro de la Plataforma de Atención al Usuario que se encuentra dentro de SUSALUD. 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 los reclamos, lo definieron como una manifestación de incomodidad o insatisfacción con el servicio recibido. Para ellos, los reclamos son importantes porque permiten encontrar deficiencias en los procesos internos de la institución y permiten plantear mejoras.

Sobre el procedimiento que ellos hacen cuando reciben un reclamo, es de contactarse con la Plataforma de Atencion al Usuario de la IPRESS correspondiente y se hacen las investigaciones correspondientes sobre lo que ha realizado la IPRESS para solucionar este problema, es por esto que para ellos es importante que el ciudadano presente el reclamo en la misma IPRESS antes de presentarlo a SUSALUD y cuando no han presentado el reclamo en la misma IPRESS le urgen en hacerlo, esto no solo facilita las investigaciones que se realizan sino que la misma institución puede tener conocimiento de lo que sucede dentro de sus instalaciones. En el caso que ellos no puedan contactarse con la PAUS de la IPRESS, se comienzan a comunicar via telefónica con las jefaturas inmediatas hasta poder llegar a darle una respuesta al ciudadano.

Para los gestores, la forma en como creen que se estan manejando actualmente los reclamos no es optima debido a que consideran que los directores de hospitales no tienen conocimiento sobre donde se presentan fallas y tampoco se conocen los pasos que fueron hechos para resolver reclamos anteriores como para poder ser replicados. Adicionalmente, como no todas las IPRESS tienen PAUS todavía, solo se le entrega un solo canal de comunicación al ciudadano para hacer estos reclamos lo cual es una gran limitante ya que incluso a veces llegan a esconder el libro de reclamaciones o reciben los reclamos pero no interiorizan la información que estan recibiendo ya que como no ven importantes a los reclamos, no utilizan esa información para implementar mejoras dentro del servicio de atención. Según los gestores, el manejo de los reclamos deberia ser mucho más rápida y con una alta capacidad resolutiva, ya que debe considerarse como que es una retroalimentación de parte de los ciudadanos y esa información debe absorberse para plantear mejoras.

Todos los gestores consideraron de que esta herramienta serviría para mejorar el rol que tienen actualmente los reclamos, el cual consideran que todavía es visto por los prestadores de salud como una traba o una ofensa al servicio que ellos estan brindando, se necesita cambiar la percepción de que los reclamos son malos para las IPRESS y no son vistos como una oportunidad de mejora. Señalaron que los reclamos deben ser vistos como un beneficio hacia la institución ya que les permite encontrar sus errores y subsanarlos positivamente, ya que los reclamos son un insumo valioso que les da la oportunidad de revisar sus estándares y procesos para poder cumplir con las expectativas de los ciudadanos y poder dejarlos satisfechos con el servicio brindado.

Sobre las características que desean que tenga la herramienta mencionaron que desean poder ingresar desde un dispositivo móvil para poder ver estadísticas de distintas IPRESS. Consideraron de que esta herramienta debe ser planteada para diversos idiomas nativos y que utilice muchos gráficos e iconos para que sea fácilmente entendible por personas no letradas. Les parece importante que los ciudadanos reciban una confirmación una vez que el reclamo haya sido ingresado al sistema y que también reciban el plazo máximo que demorara el reclamo en ser resuelto. Ellos consideran de que la este sistema debe mostrar reportes consolidados que sea fácilmente entendible y que pueda funcionar para cualquier IPRESS. La idea de esta herramienta les parecio atractiva debido a que serviría como un punto de comunicación entre los ciudadanos y las IPRESS.

Tambien les parece importante que esta herramienta tenga un componente educativo donde se difunda la cultura de derechos del ciudadano sobre presentar un reclamo con el fin de empoderlarlos. Les gustaría que tuviera estadísticas y donde puedan ver reportes consolidados de los reclamos vigentes y reclamos ya solucionados con los respectivos pasos que se realizaron para poder darles solución, esto de aquí es importante para ellos ya que consideran que es una forma de que el ciudadano sea participe en el proceso de resolución de su disconformidad. Ellos consideran de que estos reportes servirían para dinamizar la toma de decisiones de parte de las IPRESS y serviría para crear diferentes rankings en calidad de atención. Una ultima cosa es que consideran de que toda esta información debe ser almacenada de una forma que les permita guardar un back-up que sea accesible en el momento necesario.

Dentro de la herramienta les gustaría poder visualizar un entorno grafico muy amigable que les permita ver reportes ejecutivos a nivel loca, regional y nacional y que pueda ser compartido con trabajadores internos. Tambien esperan ver la totalidad de los reclamos, el motivo de ellos, su clasificación y a quienes ha sido derivado incluyendo el tiempo de respuesta que tiene el reclamo, todo esto va a servir para hacerle seguimiento al reclamo y de ello poder sacar estadísticas, indicadores y tendencias. Les gustaría poder contar con filtros de reclamos y hasta poder hacer diferenciación por el tipo de seguro que tenga el ciudadano. Asimismo, dijeron que también seria bueno no solo ver la parte negativa sino ver parte positiva recibiendo felicitaciones o recomendaciones de parte de ciudadanos. Finalmente sobre el tema de los reclamos, todos señalaron que compartirían la herramienta en el caso esta fuera implementada.

Detallaron varios impedimentos para resolver los reclamos como que existen problemas políticas de una mala gestión de recursos económicos y que las IPRESS pareciera que no desean encontrar las causas de los reclamos y poder solucionarlos, incluso más les parece que estan protegiendo al medico y a la institución que a los propios pacientes.

Adicionalmente, los gestores consideraron necesario enfatizar en los siguientes temas por más que no fueron tocados directamente por el investigador. Ellos consideran de que para que la herramienta informática funcione, se necesita mucha difusión de ella y trabajo permanente en capacitación, todo esto se debe a que se debe desmitificar el reclamo para quitarle la connotación negativa que tienen actualmente. Ven importante que la dirección de la IPRESS vea la necesidad de mejorar para que este sistema sea utilizado. Incluso dijeron que les parece necesario acortar procesos ya que actualmente llegan a ser muy engorrosos para poder dar solución al reclamo. Otra cosa que les parecio importante es que todos los ciudadanos deberían conocer el flujo que sigue su reclamo una vez que es presentado, con esto se puede conocer el estado del reclamo y a que mejoras llevan en el futuro para que no sean cambios cosméticos meramente sino que se de una verdadera solución para todos los ciudadanos. Opinaron que con este sistema se podría conocer los niveles de calidad brindados por las IPRESS aunque fueron claros al decir que el hecho de que una IPRESS no presente gran numero de reclamos, implica que tenga niveles altos de calidad ya que la falta de reclamos puede ser por un gran numero de razones. Resaltaron que tener un formato en papel es aun necesario para poblaciones lejanas con poca conectividad o con poco uso de tecnología pero igualmente debe realizarse un manual sobre como utilizar el sistema planteado. Todo eso es debido a que concuerdan de que la cultura de aseguramiento en el Perú es baja y por eso deben optimizarse los procesos actuales para poder encontrar causas de los reclamos y eliminarlas.

Finalmente, consideraron como lo más importante al tomar conciencia de que los reclamos tienen un potencial beneficioso y que pueden permitir ver el nivel de calidad ofrecido y creen que mediante esta herramienta se podría llegar a mejorar la imagen que tienen los reclamos actualmente. A su vez, consideraron de que esta herramienta deberia ser validada en diversos niveles de IPRESS para poder solucionar posibles errores y ver que se adapte a su realidad de cómo se atienden los reclamos en todos los niveles y con el objetivo de mejorar el rol de los reclamos. Por ultimo enfatizaron de que el personal tiene que tener mejor capacidad resolutiva y debe ser constantemente capacitada y monitoreada para poder tener información verídica y la herramienta sea utilizada en su todo potencial.