**Como debería ser el manejo de los reclamos**

Los hallazgos fueron los siguientes:

* Los ciudadanos aseguraron de que debería resolverse los reclamos de manera general y no de manera personalizada para cada usuario. Adicionalmente, mencionaron que el manejo de los reclamos debería propiciar una comunicación fluida para poder encontrar una solución pertinente.

“**Debería ser de forma general, porque creo que, si bien puede absolverse algo de forma personalizada, al fin y al cabo, siempre va a generarse a otra persona una insatisfacción respecto a un producto o un servicio (**…) **no estar esperando que alguien más se vuelva a quejar y se convierta en algo recurrente para recién tomar cartas en el asunto, porque si no es algo que me paso a mí y luego viene otro que tuvo el mismo problema y otro más que tuvo el mismo problema**.”

“**Lo ideal es que haya una comunicación muchísimo más fluida, ósea que realmente la gente pueda hablar con gente o que por lo menos haya un sistema suficientemente inteligente como para que te dé respuestas inmediatas y que las cosas se automaticen e incluso por un tema de costos**, ósea para que destinar recursos a simplemente a escuchar reclamos cuando se puede resolver de una manera 100% digital, creo que ese es el ideal.”

* Los gestores manifestaron de que los reclamos deben ser canalizados de forma correcta y que no solo el Jefe de Calidad o jefe de IPRESS deberían ser los únicos que participen en la resolución de los reclamos. Adicionalmente, manifestaron de que debería haber reuniones de gestión en donde se expongan los problemas presentados por pacientes.

“Por supuesto, pero **los reclamos tienen que ser canalizados adecuadamente y no ser privilegio de una persona en el nivel local osea el jefe de calidad que sabe dios quien sea, o el jefe de centro que sabe dios quien sea, son los únicos que van a reaccionar frente a un reclamo de un ciudadano? no me parece”**

“Lo que he escuchado de muchos trabajadores es **que no hay reuniones de gestión donde se exponga los problemas que hay con los pacientes, con los procesos, con los sistemas, entonces mucho menos con los resultados de los buzones de sugerencia**, yo lo estoy viendo acá en este corto tiempo acá deberíamos sentarnos una vez al mes y decir 'miren este mes la gente ha advertido que ha mejorado farmacia o que está peor farmacia o que el Dr. Pérez los atiende con cariño o el Dr. llega tarde' pero no hay nada de eso.”

* El personal administrativo de SUSALUD detallo también de que deberían generarse reuniones para discusión de los reclamos presentados para que estos reclamos sean absorbidos y se debería contar con un backup de todos los reclamos presentados con sus soluciones dadas para servir como retroalimentación. Adicionalmente, dijeron que, por parte de las IPRESS, los reclamos deberían ser tratados con mayor celeridad y que si pudieran ser sistematizados, podrían generar indicadores y tendencias para saber en que parte incidir.

“…Como podría ser? Yo creo que las IPRESS, a través de sus oficinas de calidad que generalmente son los que ven la calidad del servicio **deberían de generar tal vez reuniones de socialización a través de las diferentes jefaturas y ver la importancia de la existencia de un canal de reclamos como es el libro de reclamaciones, por ejemplo. Porque si los jefes, son los que deberían de tomar conocimiento y conciencia de la relevancia de que yo como jefe de área, debo de conocer mis debilidades, entonces desde ahí tal vez creo que estaríamos mal enfocados a hacer un trabajo.”**

“Primero, de que **la información debe ser tratada de la forma más objetiva y segundo de que definitivamente se debería de tener un backup, algo donde esta información quede plasmada, cual fue el motivo por el cual se produjo el reclamo, cual fueron las acciones que se tomaron, si el usuario quedo conforme posterior a la atención, cuando sucedieron los hechos, entonces considero que esta información debe ser valiosa, debe ser guardada pero también debe ser retroalimentada**, cada cierto tiempo y probablemente debería haber un medio en que todos los usuarios internos podamos conocer esa información, entonces es una retroalimentación. (…) **Y eso tendríamos que tener esta información que debería ser guardada y retroalimentada porque si no se queda en un área y simplemente se quedó ahí y se vuelve incompetencia porque se vuelve a repetir y no tiene un mayor impacto.”**

**“Deberían ser tratada de una manera más rápida, en cuestión de tiempo porque las personas acuden a presentar su reclamo para obtener una solución, no mayor de una semana si se puede decir así** y generalmente dar la respuesta, dura 30 días según el decreto supremo y posteriormente tiene una prórroga de 15 días, y posteriormente si no se da acuden a SUSALUD y eso también toma un tiempo para generar la respuesta.

R. Entonces el usuario puede esperar hasta 2 meses para obtener una respuesta

L. Claro, desde que la IPRESS incumple son 30 días, desde que el usuario acude a SUSALUD y se realizan las gestiones, son otros 15 días, casi 45 días estamos hablando.”

“R. Ud. cree que cuando, una vez que se termina el vía crucis, y presenta la persona el reclamo, la información que llega en este reclamo, como lo manejan las empresas? ¿Lo absorben?

J. **Lo deberían absorber, cada empresa debe tener, imagino, sus políticas, sus procedimientos**. Pero yo veo desde hace muchos años que el gobierno pone su buzón de sugerencias, que tú por ahí podías poner tu reclamo de forma manual (…) **entonces esa información yo la debo procesar, si es posible sistematizar, tener indicadores, tendencias e indicar cuál es el producto que tiene más reclamos y sobre eso mejorar.**”