Adicionalmente a las preguntas efectuadas, los entrevistados mencionaron los siguiente, el personal de SUSALUD indicó que para que la herramienta tenga éxito, se necesita mucha difusión y trabajo permanente de capacitación, que se consideren idiomas regionales para que pueda alcanzar mayor población y que se construya un manual con material multimedia sobre el uso de esta herramienta. Mencionaron tambien que se necesita desmitificar el reclamo para que los directivos de las IPRESS sientan la necesidad de mejorar tomando como base los reclamos, pero que esto no se va a poder hacer si no se mejora la comunicación con los pacientes y, se acorten u optimizen procesos para conocer mejor el flujo de los reclamos y en qué estado se encuentran. Enfatizaron que no se deben dar cambios cosméticos a los procesos y que se empleen los reclamos para encontrar las verdaderas causas de los problemas. Mencionaron que un formato en papel es todavia necesario, ya que existen poblaciones con limitada o nula conectividad y que se debe priorizar la educación de los ciudadanos sobre los servicios de salud y su aseguramiento. Sobre este último punto, los gestores de IPRESS mencionaron que una mejor educación sobre los servicios haria que no se presentaran quejas injustificadas o invalidas por parte de los ciudadanos.

“Entonces lo que se está haciendo es solamente atender a los que reclaman, pero el problema que es la oferta limitada no se está resolviendo, entonces eso es para mí lo más importante. Que haya cambios, no cosméticos, sino de fondo en la gestión de los establecimientos.”

Respecto a lo que a ellos les parece más importante, el personal de SUSALUD respondió que tanto la validación, capacitación y monitoreo del personal como la herramienta informática son importantes, pero que debe prestarse atención a como se atienden los reclamos para poder mejorar su rol y que se tome conciencia que con ellos se puede aproximar el nivel de calidad de servicio ofrecido. Los gestores de IPRESS mencionaron que la forma del manejo de información de los reclamos es más importante que la herramienta en si, mientras que los ciudadanos mencionaron la importancia de reclamos, la educación que se le da a los ciudadanos sobre servicios y la informatización del proceso de gestión de reclamos con el uso de una herramienta informática.

“Pero la relevancia para mí está en la atención de estos reclamos, ¿cómo atiendo, lo atiendo de forma oportuna? Si lo atiendo de forma oportuna y con calidad además que satisfaga al usuario, entonces yo creo que esa parte es la parte sustancial, yo puedo poner muchos canales, muchos canales de reclamos, pero, ¿qué pasaría si yo tengo un excelente canal, pero no tengo una capacidad resolutiva para estos reclamos? Sería incongruente, entonces para mí es muy importante la resolución, o sea la solución de los reclamos.”