Se les preguntó a todos sus percepciones de la herramienta informática planteada para gestionar los reclamos, se les hizo preguntas sobre que características les gustaría que tuviera dicha herramienta, que datos les gustaría visualizar, cuáles serían sus requerimientos con el sistema y si es que compartirían la herramienta con conocidos. Las respuestas obtenidas son las siguientes.

Todo los tipos de usuarios mencionaron que creían que la herramienta seria de utilidad y que sería más rápido para solucionar reclamos y dar visibilidad, orden y control al manejo de ellos. Solo los ciudadanos detallaron que aún les preocupa que los gestores de establecimientos de salud interactúen realmente con la herramienta para buscar soluciones a sus problemas. Todos, sin excepción, detallaron que compartirían la herramienta con sus familiares, amigos y trabajadores en el caso fuera implementada.

“Creo que le daría visibilidad a los reclamos pero que podría mantenerse si es que la entidad que lo recibe, sea particular o estatal, no toma acciones inmediatas y lamentablemente tomar una acción inmediata significa tener gente con capacidad de decisión a un nivel bajo, a un nivel básico que es el nivel más cercano”

Acerca de las características que les gustaría que tuviera la herramienta, el personal de SUSALUD mencionó que le gustaría que fuera altamente intuitivo, directo y gráfico, que pudiera accederse desde un dispositivo móvil. Mencionaron que sería ideal que los ciudadanos recibieran una confirmación, sea por mensaje de texto o correo electrónico para confirmar que el reclamo se recibió y que se indicara una fecha aproximada en la que el reclamo seria solucionado. Que debería considerar idiomas nativos para personas que no entendieran español y que pudiera ser accedido por personas discapacitadas. Dijeron que les gustaría poder visualizar estadísticas de reclamos de las IPRESS y que muestren reportes consolidados aplicando filtros seleccionados. Argumentaron que esta herramienta serviría mucho para mejorar la comunicación entre paciente e IPRESS y que se colocara una información de contacto en caso el ciudadano desee averiguar más sobre el estado de su reclamo. Los gestores de las IPRESS, añadieron que les parece importante contar un formulario físico que permita acercarse a personas que no son digitales. Además mencionaron que una parte educativa en donde se dé a conocer los servicios de salud brindados sería muy provechosa para que los reclamos presentados sean valiosos y puedan encontrar verdaderas fallas en sus procesos. Para ellos es importante conocer que es lo que sucede en tiempo real en el hospital y dijeron que no sirve de nada información desactualizada. Los ciudadanos dijeron que también les gustaría poder ver las respuestas dadas por personas que gestionen los reclamos y que debería no solo mostrar la parte negativa sino también lo positivo que se debe resaltar del establecimiento. Les parecía más cómodo que los reclamos se agruparan por tema al cual ellos pudieran irse sumando en lugar de hacerlo personal, de este modo iban a poder revisar temáticas similares.

“Pero si sería bueno tener estadística para ver de qué parte es la que más se están quejando al final, emergencia, hospitalización, consulta externa, si en consulta externa que consultorio es el que más falencia tiene para poder mejorar, implementar, que se yo, esa parte sí.”

Sobre los requerimientos de la herramienta, el personal de SUSALUD mencionó que un componente educativo era necesario para poder difundir la cultura de los derechos en salud de los ciudadanos, que era necesario que hubieran estadísticas y gráficos sobre los reclamos para que los ciudadanos los tomen de referencia para poder tomar una decisión sobre dónde buscar atención médica. Resaltaron la importancia de la participación de usuarios prestadores de salud para poder proponer soluciones. Dijeron que esta herramienta debería permitir la participación activa de los ciudadanos e incluso podría empoderarlos. Por último, mencionaron que debería poder verse los pasos hechos anteriormente para gestionar los reclamos de una manera uniforme. Los gestores de IPRESS mencionaron además que necesitan identificar rápidamente en que parte del proceso fallan y que debería incluirse una parte específica para problemas con aseguramiento. Resaltaron la importancia de los gráficos estadísticos y de no colocar solo las cosas negativas sino colocar también recomendaciones o felicitaciones. Comentaron que si pudieran revisar el historial del ciudadano que presenta una queja para saber si es una persona que se queja frecuentemente, sería sumamente útil ya que tienen problemas con personas que se quejan reiterativamente por temas ya solucionados. Dijeron que agrupar reclamos por tipos, ver consolidado de reclamos pasados y que reciban los reclamos en tiempo real es de suma importancia. Expresaron que si se pudiera incluir una parte donde los ciudadanos colocaran sugerencias, probablemente se mejoraría la comunicación entre ciudadanos y establecimientos de salud. Los ciudadanos mencionaron que sus requerimientos más van por la autonomía de los procesos para resolución de reclamos y poder asegurarse que el reclamo llegue a alguien. Ellos desean ver una mejoría en el servicio brindado y les gustaría poder educarse sobre los servicios de salud brindados y sobre como presentar un reclamo de forma adecuada. El único requerimiento que presentaron para la herramienta informática en si es que puedan adjuntarse material multimedia donde puedan soportar lo ocurrido.

“Porque lo ideal es que haya una comunicación muchísimo más fluida, o sea 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”