Acerca del tema de los reclamos, los usuarios entrevistados dieron sus opiniones sobre una diversidad de temas que van desde lo que entendían por reclamos, hasta experiencias personales y laborales. Las percepciones se resumen en los siguientes párrafos.

El personal de SUSALUD definió los reclamos como una manifestación verbal o escrita de incomodidad o insatisfacción por un servicio o producto. Los gestores de IPRESS definieron los reclamos como el descontento de las personas por un servicio mal brindado y los ciudadanos lo describieron como una insatisfacción o inconformidad por un producto o servicio que no cumplió las expectativas, se refirieron a que ellos reclaman para exigir una buena atención ya que es su derecho.

En el tema de la importancia de los reclamos, el personal de SUSALUD mencionó que los reclamos son importantes porque sirven para mejorar y encontrar las deficiencias y fallas dentro de una IPRESS y con eso mejorar los servicios que brindan al usuario. Los gestores de las IPRESS reconocen a los reclamos como un reto y lo ven como la forma en que los pacientes expresan como desean que se les brinden los servicios de salud. Mientras que los ciudadanos ven importantes los reclamos ya que ayudan a brindar un mejor servicio y cumplir las expectativas de los usuarios, de paso que ayuda a encontrar donde están las fallas y dificultades.

“…Para mí lo más importante de un reclamo es que te permita encontrar las causas del reclamo y por lo tanto eliminarlas.”

Sobre impedimentos que presenta la resolución de los reclamos, el personal de SUSALUD se refirió a que no existe un consenso sobre qué información era necesaria para el manejo de reclamos por parte de una IPRESS y lo que lleva a que los reclamos sean vistos de forma negativa y que no se desee encontrar las causas de ellos. Como consecuencia, existe poca capacidad resolutiva de los reclamos a niveles inferiores de atención, y que las IPRESS se cierren argumentando que no cuentan con presupuesto necesario para implementar mejoras. Esto conlleva a que exista una mala gestión de recursos económicos y a que los directores no se encuentren del todo enterados de problemas dentro del establecimiento. Los gestores opinaron que sus impedimentos para resolver reclamos tenían varios motivos, como la falta de retroalimentación por parte de SUSALUD, problemas de presupuesto, corrupción, procesos largos y engorrosos, aumento de la demanda sin mejoramiento de la oferta, problemas de infraestructura, equipos, escases de insumos y medicamentos, desconocimiento de procesos para resolver reclamos, poca motivación de profesionales en salud, entre otras. De ellas puede resaltarse la dificultad de comunicación que existe en el sector salud, donde la comunicación entre IPRESS, SUSALUD y MINSA se ve complicada por intereses personales, el desconocimiento de los ciudadanos sobre servicios de salud ofrecidos y por dejadez de parte de funcionarios. Los ciudadanos ven como impedimentos la nula capacidad de decisión que tienen los niveles bajos de atención, ya que existe mucha burocracia para resolver los reclamos y que se necesita autonomía para ello, además que el tiempo de acción para dar solución a un reclamo de 30 días es muy largo.

“Los procesos y la autonomía, o sea tienes tu autonomía de A a B, si va a C pasa a la siguiente persona pero la siguiente persona está esperando que B se lo pase, inmediatamente para tomar respuesta, o sea no importa que haya 10 pasos pero que lo pasos sean automático, o sea si la persona que recibe el reclamo considera que el reclamo va para Z, pues que lo mande directo, que haya una o dos validaciones automáticas pero que lo mande porque si lo excede y sabe quién lo va a resolver, pues que lo mande directo para que tendría que pasar 10 pasos, o sea para que le pagamos a 10 personas para que digan 'ahh sí, yo no lo puedo resolver, siguiente', no tiene sentido.”

Cuando se les preguntó sobre el procedimiento a seguir para colocar reclamos, el personal de SUSALUD dijo que los ciudadanos debían acercarse a la PAUS de la IPRESS donde ocurrió el hecho para presentar un reclamo o, en todo caso, solicitar el libro de reclamaciones. En el caso que un usuario ya haya presentado un reclamo en la IPRESS y se acerca a SUSALUD para el seguimiento o intervención, ellos coordinan con la PAUS correspondiente para mediar entre ambos actores y poder realizar una investigación de lo ocurrido. Los gestores de las IPRESS señalaron que el procedimiento para presentar reclamos era por medio de las PAUS, Unidades de Calidad, Libro de Reclamaciones y en ciertos casos donde se encuentre disponible, el sistema Totem. Por otro lado, cuando se les preguntó a los ciudadanos como colocarían un reclamo, no hubo un consenso y nadie menciono las PAUS ni Unidades de Calidad, dijeron que irían a la oficina de Comunicaciones o Admisión si es que deseaban elevarlo de tan solo reclamar con el doctor o enfermeros correspondientes. Algunos mencionaron que pedirían el Libro de Reclamaciones y otros que irían a redes sociales para presentar sus inconvenientes.

Los entrevistados contaron diversas experiencias que tuvieron en el ámbito personal como laboral en relación a los reclamos, algunos señalaron que habían presentado reclamos y que llegaron a solucionar el problema presentado, otros que nunca les dieron una respuesta, e incluso algunos mencionaron que no les dieron información sobre donde poder presentar el reclamo ni cómo hacerlo. Los gestores de las IPRESS señalaron que por experiencia el hecho que el personal prestador de salud no pueda presentar reclamos hace difícil que el personal se sienta considerado, además que sienten que SUSALUD le toma más importancia a los ciudadanos que a ellos mismos. También señalaron que al tener problemas de comunicación con SUSALUD, ellos les entregan de forma tardía reportes de reclamos presentados por lo que a ellos se les dificulta encontrar una solución por un hecho que ocurrió tiempo atrás. En el grupo de los ciudadanos contaron experiencias de reclamos donde le dieron dos respuestas diferentes, lo que evidenció que existen problemas de comunicación interna y que el extenso trámite burocrático por el que hay que pasar hace que se desanimen a presentar reclamos en ciertas ocasiones.

“Nos causa mucha incomodidad es que el flujo es a un solo lado, o sea el paciente puede quejarse de que el médico lo agredió, pero si el paciente agredió al médico, el médico no puede quejarse, no tiene a donde lo único que le queda es ir a la comisaría, entonces el usuario tiene esa facilidad, porque el médico como un usuario no le podrían dar esa facilidad?”