Acerca del tema de los reclamos, los usuarios entrevistados dieron sus opiniones sobre una diversidad de temas entre que era lo que entendian por reclamos, hasta experiencias personales y laborales. Las percepciones fueron las siguientes.

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 incomformidad por un producto o servicio que no cumplio las expectativas, se refieron a que ellos reclaman para exigir una buena atención ya que es un derecho de ellos.

En el tema de la importancia de los reclamos, el personal de SUSALUD menciono 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 brinda al usuario. Los gestores de las IPRESS reconocen a los reclamos como un reto y lo ven como la forma en que los pacientes les expresan como desean que se 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 estan las fallas y dificultades.

Sobre impedimentos que tienen los reclamos, el personal de SUSALUD se refirio a que no existe un consenso sobre que información era necesaria para el manejo de reclamos por parte de una IPRESS y que esto 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 economicos y que los directores no se encuentren del todo enterados de problemas dentro del establecimiento. Los gestores opinaron que sus impedimentos para resolver reclamos tenian 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 los problemas que existen de comunicación en el sector salud donde la comunicación entre IPRESS, SUSALUD y MINSA es complicada por intereses personales, el desconocimiento de los ciudadanos sobre servicios de salud ofrecidos y un gran desconocimiento de parte de funcionarios por dejadez de ellos. 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 autonomia para ello, ademas que el tiempo de acción para dar solución a un reclamo de 30 días es muy largo.

Cuando se les pregunto sobre el procedimiento a seguir para colocar reclamos, el personal de SUSALUD dijo que los ciudadanos debian acercarse a la PAUS de la IPRESS donde ocurrio 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 e 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 pregunto a los ciudadanos como colocarian un reclamo, no hubo un consenso y nadie menciono las PAUS ni Unidades de Calidad, dijeron que irian a la oficina de Comunicaciones o Admisión si es que deseaban elevarlo de reclamar con el doctor o enfermeros correspondientes. Algunos mencionaron que pedirian el Libro de Reclamaciones y otros que irian a redes sociales para presentar sus inconvenientes.

Los entrevistados contaron diversas experiencias que han tenido en el ambito personal como laboral en relación a los reclamos, algunos señalaron que habian presentados reclamos y que llegaron a solucionar el problema que vieron, otros que nunca les dieron una respuesta e incluso algunos mencionaron que no les dieron información sobre donde poder presentar el reclamo ni como hacerlo. Los gestores de las IPRESS señalaron que por experiencia el hecho que el hecho que el personal prestador de salud no pueda presentar reclamos hace dificil que el persona se sienta considerado, ademas que sienten que SUSALUD le toma más importancia a los ciudadanos que a ellos mismos. Tambien señalaron que al tener problemas de comunicación con SUSALUD, ellos les entregan de forma tardia reportes de reclamos presentados con lo que ellos encuentran más dificil encontrar una solución ya que el hecho ocurrio hace tiempo. En el grupo de los ciudadanos contaron experiencias de reclamos que tuvo dos respuestas diferentes en un tiempo corto e hizo notar que existen problemas de comunicación interna y que el hecho de la burocracia extensa por la que hay que pasar hace que se desanimen a presentar reclamos en ciertas ocasiones.