Acerca del manejo actual de los reclamos, el personal de SUSALUD indico que como no todas las IPRESS tienen PAUS todavía, la información que manejan de sus reclamos es limitada y desconocen los pasos hechos para resolver los reclamos anteriores y por esto, los gestores no se enteran de todo lo acontecido dentro de la IPRESS. Señalaron que el libro de reclamaciones no es suficiente, porque no tienen como interiorizar la información presentada por dicho canal e incluso a veces se esconde de los ciudadanos, es por esto que no está siendo utilizado para mejorar el servicio brindado. Sobre el mismo tema, los gestores señalaron que manejan los reclamos recibidos por medio de las PAUS y el Totem de una forma directa y personal con el paciente. Posteriormente a ello, realizan estadísticas de forma manual para solucionar el reclamo y ver si se puede brindar una solución a nivel general ante el problema. Comentaron que el Totem es capaz de enviar correos electrónicos para tener información en tiempo real sobre los reclamos, pero existen problemas de mucha delegación por lo cual se extiende el proceso de resolución. Cuando los ciudadanos fueron consultados de cómo creían que se manejaban actualmente los reclamos, dijeron que sentían que les tomaban poca importancia y que no eran manejados en su totalidad. Mencionaron esto ya que argumentaron que toman mucho tiempo en resolver reclamos y que aún se pueden ver fallas durante el servicio brindado.

“El libro no basta, definitivamente, si yo implemento una herramienta adicional definitivamente va a sumar y que mejor que estaríamos interconectados en este caso todos los que estaríamos inmersos en el tema de salud, más aún nosotros como entidad que vela por los derechos, por la protección de los derechos en salud de los pacientes.”

Sobre como deberían ser manejados los reclamos, personal de SUSALUD señalaron que deberían difundir abiertamente como manejan e interiorizan los reclamos y que se agilice la gestión de ellos. Que los reclamos deberían tomarse como una retroalimentación de los usuarios que utilizan el servicio, y que deberían realizar copia periódica de todos ellos para que no ocurran inconvenientes con dicha información. Sobre el mismo tema, los gestores precisaron la necesidad de hacer reuniones constantes para conocer los problemas que se vienen presentando en la IPRESS, además de canalizar los reclamos de una mejor manera y encontrarles un proceso de resolución adecuado. Los ciudadanos dijeron que deberían tratar los reclamos a más profundidad con una investigación que fomente la comunicación entre el ciudadano afectado y personal del establecimiento de salud. Comentaron que las soluciones que presenten deberían ser en general para toda la ciudadanía y no de manera aislada para un paciente, y que esto mejoraría si se automatizaran los procesos de gestión de reclamos.

“La información debe ser tratada de la forma más objetiva y segundo de que definitivamente se debería de tener un back-up, algo donde esta información quede plasmada, ¿cuál fue el motivo por el cual se produjo el reclamo?,¿ cuál fueron las acciones que se tomaron, si el usuario quedó conforme posterior a la atención?, ¿cuándo sucedieron los hecho?, 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”

Sobre el rol actual que tienen los reclamos, personal de SUSALUD señalo que los establecimientos de salud los ven como una traba, ofensa o una carga para sus procesos, que lo ven como irrelevantes o que van en contra de la institución. Resaltaron que no son vistos como una oportunidad de mejora. Los gestores de IPRESS dijeron que actualmente el personal prestador de salud ve a los reclamos como una interferencia en la atención o algo punitivo, pero que ellos lo ven como una ayuda para mejorar la atención brindada. Algunos ciudadanos mencionaron que ellos sienten que los reclamos son un tema fastidioso al cual los establecimientos de salud no le toman importancia, otros ciudadanos dijeron que esperaban que lo vieran como una forma de decir que es lo que no está funcionado dentro del establecimiento.

“No, la queja es un reto para poder nosotros mejorar porque si yo no recibo quejas yo puedo decir 'o todo está bien o realmente la gente es indiferente' y yo creo que la gente se queje para poder hacer las cosas mejores cada vez. Sí, a mí no me fastidian las quejas, yo les agradezco cuando se quejan, 'muchas gracias' les digo porque realmente sí, porque eso me va a permitir tener, poder ingeniarme otra cosa para poder ver que eso se haga de la mejor manera, yo creo que siempre van a haber quejas porque siempre el ser humano va a lograr buscar lo mejor ¿no es cierto?”

Sobre el rol que deberían tener los reclamos, el personal de SUSALUD mencionó que, al ser los reclamos una retroalimentación de parte de los ciudadanos, debería ser visto de manera positiva porque son una llamada de atención que permite ver en qué parte del proceso no se cumple las expectativas del ciudadano y poder mejorar en esas partes. Es por esto que les parece importante ver los reclamos como un beneficio que permitirá revisar procesos, estándares y también, elaborar proyectos de mejora para satisfacer a los pacientes. Los gestores indicaron que los reclamos deberían ser vistos como oportunidades de mejora que servirán para mejorar la atención brindada. Esto último también fue mencionado por los ciudadanos que dijeron que los reclamos deberían ser vistos como el reflejo del servicio que se está brindando.

“Es importante, creo que es importante para las 2 partes, tanto del cliente como de la persona que está prestando el servicio o el producto porque, las personas que están prestando el servicio pueden digamos enterarse o darse cuenta en que carecen o donde están actuando mal o que es lo que les está faltando para poder satisfacer al máximo al cliente con el servicio o producto que se está ofreciendo. Ahora, a mi como cliente, creo que es importante porque puedo expresarme y ya sea, no necesariamente decir solo las cosas malas, pero para ver con el reclamo, también resaltar algunas cosas que han sido buenas y eso lo pueda percibir la otra parte.”