Acerca del manejo actual de los reclamos, el personal de SUSALUD indico que como no todas las IPRESS tienen PAUS todavia, la información que manejan de sus reclamos es limitada y desconocen sobre los pasos hechos para resolver los reclamos anteriores y que es por esto que 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 absorver la información presentada por dicho canal e incluso a veces se esconde de los ciudadanos, es por esto que no esta 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 estadisticas 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 electronicos para tener información en tiempo real sobre los reclamos pero que existen problemas de mucha delegación por lo cual se extiende el proceso de resolución. Cuando los ciudadanos fueron consultados de cómo creian que se manejaban actualmente los reclamos, dijeron que sentian que les tomaban poca importancia y que no manejaban la totalidad de reclamos. Mencionaron esto ya que argumentaron que toman mucho tiempo en resolver reclamos y que aún se pueden ver fallas durante el servicio brindado.

Sobre como deberian ser manejados los reclamos, personal de SUSALUD mencionaron que deberian difundir abiertamente como manejan e interiorizan los reclamos y que fuera una forma más rapida a la actual. Esto debido a que deberian tomar los reclamos como una retroalimentación de los usuarios que utilizan el servicio, y que deberian realizar copia periodica de todos los reclamos para que no ocurran inconvenientes con dicha información. Sobre el mismo tema, los gestores dijeron necesitan hacer reuniones periodicas para conocer los problemas que se vienen presentando en la IPRESS ademas de canalizar los reclamos de una mejor manera y encontrarles un proceso de resolución adecuado. Los ciudadanos dijeron que deberian 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 deberian ser general para toda la ciudadania y no de manera aislada para un paciente, y que esto mejoraria si se automatizaran los procesos de gestión de reclamos.

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 ellos son vistos como una oportunidad de mejora. Los gestores de IPRESS dijeron que actualmente se ve a los reclamos como interferencia en la atención o algo punitivo por parte del personal prestador de salud, 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 no esta funcionado dentro del establecimiento.

Sobre el rol que deberian tener los reclamos, el personal de SUSALUD menciono que, al ser los reclamos una retroalimentación de parte de los ciudadanos, deberia ser visto de manera positiva porque son una llamada de atención que permite ver en que parte del proceso no se cumple las expectativas del ciudadano y poder mejorar en esas partes. Es por esto que ven importancia en ver los reclamos como un beneficio que permitirá revisar procesos, estandares y tambien, elaborar proyectos de mejora para satisfacer a los pacientes. Sobre el mismo tema, los gestores indicaron que los reclamos deberian ser vistos como oportunidades de mejora que serviran para mejorar la atención brindada. Esto ultimo tambien fue mencionado por los ciudadanos que dijeron que los reclamos deberian ser vistos como el reflejo del servicio que se esta brindando.