### Percepción de los reclamos

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?”

### Rol de los reclamos y manejo de información

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.”

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 cómo 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”

### Herramienta Informática

Se les preguntó a todos sus percepciones de la herramienta informática planteada para gestionar los reclamos, se les hizo preguntas sobre qué 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”

### Adicionales mencionados por los entrevistados

Adicionalmente a las preguntas efectuadas, los entrevistados mencionaron los siguiente, el personal de SUSALUD indicó que para que la herramienta tenga éxito, se necesita mucha difusión y trabajo permanente de capacitación, que se consideren idiomas regionales para que pueda alcanzar mayor población y que se construya un manual con material multimedia sobre el uso de esta herramienta. Mencionaron también que se necesita desmitificar el reclamo para que los directivos de las IPRESS sientan la necesidad de mejorar tomando como base los reclamos, pero que esto no se va a poder hacer si no se mejora la comunicación con los pacientes y, se acorten u optimicen procesos para conocer mejor el flujo de los reclamos y en qué estado se encuentran. Enfatizaron que no se deben dar cambios cosméticos a los procesos y que se empleen los reclamos para encontrar las verdaderas causas de los problemas. Mencionaron que un formato en papel es todavía necesario, ya que existen poblaciones con limitada o nula conectividad y que se debe priorizar la educación de los ciudadanos sobre los servicios de salud y su aseguramiento. Sobre este último punto, los gestores de IPRESS mencionaron que una mejor educación sobre los servicios haría que no se presentaran quejas injustificadas o invalidas por parte de los ciudadanos.

“Entonces lo que se está haciendo es solamente atender a los que reclaman, pero el problema que es la oferta limitada no se está resolviendo, entonces eso es para mí lo más importante. Que haya cambios, no cosméticos, sino de fondo en la gestión de los establecimientos.”

Respecto a lo que a ellos les parece más importante, el personal de SUSALUD respondió que tanto la validación, capacitación y monitoreo del personal como la herramienta informática son importantes, pero que debe prestarse atención a como se atienden los reclamos para poder mejorar su rol y que se tome conciencia que con ellos se puede aproximar el nivel de calidad de servicio ofrecido. Los gestores de IPRESS mencionaron que la forma del manejo de información de los reclamos es más importante que la herramienta en si, mientras que los ciudadanos mencionaron la importancia de reclamos, la educación que se le da a los ciudadanos sobre servicios y la informatización del proceso de gestión de reclamos con el uso de una herramienta informática.

“Pero la relevancia para mí está en la atención de estos reclamos, ¿cómo atiendo, lo atiendo de forma oportuna? Si lo atiendo de forma oportuna y con calidad además que satisfaga al usuario, entonces yo creo que esa parte es la parte sustancial, yo puedo poner muchos canales, muchos canales de reclamos, pero, ¿qué pasaría si yo tengo un excelente canal, pero no tengo una capacidad resolutiva para estos reclamos? Sería incongruente, entonces para mí es muy importante la resolución, o sea la solución de los reclamos.”