

## **Tabla de contenido**

<b>ASESOR DE TESIS.....</b>	
<b>DEDICATORIA .....</b>	
<b>AGRADECIMIENTOS .....</b>	
<b>FUENTE DE FINANCIAMIENTO .....</b>	
<b>DECLARACIÓN DE AUTOR.....</b>	
<b>TABLA DE CONTENIDO .....</b>	
<b>LISTADO DE ACRÓNIMOS .....</b>	
<b>RESUMEN .....</b>	
<b>ABSTRACT .....</b>	
<b>PALABRAS CLAVE .....</b>	
<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....</b>	<b>3</b>
<b>MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>5</b>
<b>I. CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO Y SISTEMAS DE GESTIÓN PARA</b>	
<b>RECLAMOS EN EL SECTOR SALUD .....</b>	<b>5</b>
1. <i>Calidad de Atención en Salud al Usuario .....</i>	<i>5</i>
2. <i>Satisfacción del paciente e importancia de su monitoreo .....</i>	<i>6</i>

3.	<i>Formas de monitoreo de la atención sanitaria en el Perú y el Mundo...</i>	6
4.	<i>Sistema de gestión de reclamos en el sector salud.....</i>	9
II. DISEÑO CENTRADO EN EL USUARIO Y SU IMPORTANCIA EN EL SECTOR		
	SALUD .....	12
1.	<i>Descripción e Importancia .....</i>	12
2.	<i>Metodología del diseño centrado en el usuario.....</i>	14
3.	<i>Importancia del Diseño centrado en el usuario en el sector salud.....</i>	18
4.	<i>Diseño centrado en el usuario en el sector Salud en Perú.....</i>	18
III. CASO: SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD (SUSALUD) – PERÚ ...		
1.	<i>Descripción .....</i>	19
2.	<i>Sistema de Solicitudes en Atención al Ciudadano .....</i>	20
3.	<i>Normativa vigente para el recojo y manejo de reclamos en el sector salud</i>	23
4.	<i>Limitaciones del Sistema de Solicitudes en Atención al Ciudadano.....</i>	24
5.	<i>Oportunidades de Mejora.....</i>	26
<b>JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO.....</b>		<b>27</b>
<b>OBJETIVOS .....</b>		<b>29</b>
I. OBJETIVO GENERAL .....		29
II. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....		29
<b>METODOLOGÍA.....</b>		<b>30</b>
I. METODOLOGÍA PARA SUB-ESTUDIO DEL OBJETIVO ESPECÍFICO #1,		
CORRESPONDIENTE A LA FASE EXPLORATORIA .....		30
1.	<i>Diseño del estudio .....</i>	30
2.	<i>Población.....</i>	30
3.	<i>Muestra.....</i>	31
4.	<i>Operacionalización de dimensiones.....</i>	32

5.	<i>Procedimientos y Técnicas</i> .....	33
II.	METODOLOGÍA PARA SUB-ESTUDIO DEL OBJETIVO ESPECÍFICO #2, CORRESPONDIENTE A LA FASE DE DISEÑO.....	36
1.	<i>Diseño del estudio</i> .....	36
2.	<i>Población</i> .....	36
3.	<i>Muestra</i> .....	36
4.	<i>Operacionalización de Variables</i> .....	36
5.	<i>Procedimientos y Técnicas</i> .....	37
III.	METODOLOGÍA PARA SUB-ESTUDIO DEL OBJETIVO ESPECÍFICO #3, CORRESPONDIENTE A LA FASE DE PRUEBAS .....	38
1.	<i>Diseño del estudio</i> .....	38
2.	<i>Población</i> .....	38
3.	<i>Muestra</i> .....	38
4.	<i>Operacionalización de dimensiones</i> .....	39
5.	<i>Procedimientos y Técnicas</i> .....	40
IV.	CONSIDERACIONES ÉTICAS .....	41
V.	ANÁLISIS .....	41
	<b>RESULTADOS</b> .....	<b>43</b>
I.	FASE EXPLORATORIA .....	43
1.	<i>Percepción de los reclamos</i> .....	44
2.	<i>Rol de los reclamos y manejo de información</i> .....	48
3.	<i>Herramienta Informática</i> .....	52
4.	<i>Adicionales mencionados por los entrevistados</i> .....	56
5.	<i>Tablas de hallazgos resaltantes</i> .....	58
II.	FASE DE DISEÑO .....	61
1.	<i>Tabla de requerimientos</i> .....	61
2.	<i>Diseño y Prototipado</i> .....	71
III.	FASE DE PRUEBAS .....	76

1.	<i>Reclasificación de la Tabla de Clasificación de Reclamos</i> .....	86
<b>DISCUSIÓN</b> .....		<b>90</b>
I.	DE LOS HALLAZGOS EN LA FASE EXPLORATORIA .....	96
II.	DE LOS HALLAZGOS DE LA FASE DE PRUEBA .....	100
III.	LIMITACIONES .....	101
<b>CONCLUSIONES</b> .....		<b>103</b>
<b>RECOMENDACIONES</b> .....		<b>104</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....		<b>106</b>
<b>ANEXOS</b> .....		
I.	ANEXO 1: APROBACIÓN DEL COMITÉ DE ÉTICA DE LA UNIVERSIDAD PERUANA CAYETANO HEREDIA .....	
II.	ANEXO 2: CONSENTIMIENTO INFORMADO DEL USUARIO FINAL PARA REALIZAR ENTREVISTAS A PROFUNDIDAD.	
III.	ANEXO 3: GUÍA SEMI-ESTRUCTURADA DE ENTREVISTA A PROFUNDIDAD PARA USUARIOS FINALES N°1 .....	
IV.	ANEXO 4: GUÍA ESTRUCTURADA DE ENTREVISTA A PROFUNDIDAD PARA USUARIOS FINALES N°2 .....	
V.	ANEXO 5. ENCUESTA DE ASPECTOS DEMOGRÁFICOS DE ENTREVISTADOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE RECLAMOS PARA EL SISTEMA DE SALUD DEL PERÚ.	
VI.	ANEXO 6. MUESTRA DE WIREFRAMES DESARROLLADOS PARA LA ETAPA DE DISEÑO .....	
VII.	ANEXO 7. DIAGRAMAS DE FLUJO POR TIPO DE USUARIO .....	

1. *Personal de SUSALUD*.....
2. *Gestores de IPRESS* .....
3. *Ciudadanos* .....