

Tabla de contenido

ASESOR DE TESIS.....	
DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTOS	
FUENTE DE FINANCIAMIENTO	
LISTADO DE ACRÓNIMOS	
RESUMEN	
INTRODUCCIÓN	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
MARCO TEÓRICO	5
I. CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO Y SISTEMAS DE GESTIÓN PARA RECLAMOS EN EL SECTOR SALUD	5
1. <i>Calidad de Atención en Salud al Usuario</i>	5
2. <i>Satisfacción del paciente e importancia de su monitoreo</i>	6
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 ...	19
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
	JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO.....	27
	OBJETIVOS	29
I.	OBJETIVO GENERAL	29
II.	OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	29
	METODOLOGÍA.....	30
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
RESULTADOS		43
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
DISCUSIÓN		90
I. DE LOS HALLAZGOS EN LA FASE EXPLORATORIA		96
II. DE LOS HALLAZGOS DE LA FASE DE PRUEBA		100
III. LIMITACIONES		101

CONCLUSIONES	103
--------------------	-----

RECOMENDACIONES	104
-----------------------	-----

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	106
---------------------------------	-----

ANEXOS	
--------------	--

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*