

Listado de Acrónimos

- ◆ IPRESS – Institución Prestadora de Servicios de Salud
- ◆ SUSALUD – Superintendencia Nacional de Salud
- ◆ IAFAS – Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud
- ◆ PAUS – Plataforma de Atención al Usuario
- ◆ UCD – User-Centered Design
- ◆ OPS – Organización Panamericana de Salud
- ◆ MINSA – Ministerio de Salud del Perú
- ◆ CRM – Customer Relationship Manager
- ◆ PIN – Pedido de Intervención
- ◆ UGIPRESS – Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud
- ◆ HIT – Health Information Technologies

Resumen

En los servicios de salud, la calidad de atención está muy ligada a la satisfacción de los pacientes y sus familiares antes, durante y después de la consulta médica. Monitorear su satisfacción no implica gran esfuerzo si se monitorean los reclamos que llegan al establecimiento. Este proceso se optimiza al usar un sistema de gestión de reclamos que ayude en su admisión y manejo. En el Perú, los establecimientos de salud públicos no cuentan con dicho sistema, lo cual hace tediosa la gestión de los reclamos y los gestores en salud no tienen acceso sencillo a la retroalimentación de los ciudadanos. Es por ello que el objetivo de este estudio fue diseñar un sistema de gestión de reclamos que permitiera el acceso a diversos tipos de usuarios y pudiera ser funcional para cada uno de ellos.

Para realizar esto, se utilizó la metodología de Diseño Centrado en el Usuario que permite evaluar por separado las necesidades de cada tipo de usuario identificado como clave para la realización de este estudio. Adicionalmente, utilizando la metodología del Card Sorting Modified Delphi se logró hacer una clasificación de los reclamos que permitió obtener estadísticas simples para encontrar problemas de forma más rápida.

Se entrevistó a 21 personas en la fase exploratoria del estudio donde se recopiló las necesidades de 3 tipos de usuarios clave (personal de SUSALUD, gestores de establecimientos de salud y ciudadanos). Con sus necesidades, se encontró un total de 31 requerimientos y se diseñó un prototipo en base a ellos. Este proceso se hizo en prototipos funcionales que luego fueron evaluados por un total de 15 personas de entre los 3 tipos de usuarios. En total se diseñaron 15 pantallas en las que se

priorizó la funcionalidad a la estética. Estas evaluaciones fueron realizadas utilizando la metodología ‘Think-Aloud’ para la resolución de tareas establecidas, con hasta 2 iteraciones dependiendo de los comentarios en cada tipo de usuario.

Los prototipos finales que fueron mostrados tuvieron comentarios positivos sobre su funcionalidad y estructura por los 3 tipos de usuarios. Ellos encontraron que el prototipo del diseño propuesto era sencillo de usar y, de tener la data correcta, les permitiría identificar fácilmente servicios en los que se necesita implementar mejoras.

Palabras Clave

Calidad de Atención en salud; Satisfacción del paciente; Expresión de Inconformidad; Dificultades en Atención en Salud; Entrevistas a Profundidad; Análisis de Necesidades; Requerimientos de Sistema; User Experience; Card Sorting Modified Delphi; Wireframes; Prototipos en alta fidelidad; Prototipo Funcional; Desarrollo de Tareas; Pruebas de Usabilidad; Diseño iterativo.