

## **Tabla de contenido**

<b>ASESOR DE TESIS.....</b>	
<b>DEDICATORIA .....</b>	
<b>AGRADECIMIENTOS .....</b>	
<b>FUENTE DE FINANCIAMIENTO .....</b>	
<b>DECLARACIÓN DEL AUTOR .....</b>	
<b>LISTADO DE ACRÓNIMOS .....</b>	
<b>RESUMEN .....</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>
<b>1. Calidad de Atención en Salud al Usuario .....</b>	<b>5</b>
<b>2. Satisfacción del paciente e importancia de su monitoreo .....</b>	<b>6</b>
<b>3. Formas de monitoreo en Perú y el Mundo .....</b>	<b>6</b>
<b>4. Sistema de gestión de reclamos en el sector salud.....</b>	<b>8</b>

II.	DISEÑO CENTRADO EN EL USUARIO Y SU IMPORTANCIA EN EL SECTOR	
	SALUD .....	13
1.	<i>Descripción e Importancia .....</i>	13
2.	<i>Metodología del diseño centrado en el usuario.....</i>	14
3.	<i>Diseño centrado en el usuario en el sector salud: Importancia .....</i>	17
III.	CASO: SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD (SUSALUD) – PERÚ ...	18
1.	<i>Descripción .....</i>	18
2.	<i>Sistema de Solicitudes en Atención al Ciudadano .....</i>	19
3.	<i>Normativa vigente para el recojo y manejo de reclamos en el sector</i> <i>salud .....</i>	21
4.	<i>Limitaciones del Sistema de Solicitudes en Atención al Ciudadano.....</i>	23
5.	<i>Oportunidades de Mejora.....</i>	24
6.	<i>Diseño centrado en el usuario en el sector Salud en Perú.....</i>	25
	<b>JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO.....</b>	<b>26</b>
	<b>OBJETIVOS .....</b>	<b>28</b>
I.	OBJETIVO GENERAL .....	28
II.	OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	28
	<b>METODOLOGÍA.....</b>	<b>29</b>
I.	DISEÑO DEL ESTUDIO .....	29
II.	POBLACIÓN.....	29
III.	MUESTRA .....	29
IV.	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES .....	30

V. PROCEDIMIENTOS Y TÉCNICAS .....	31
1. <i>Investigación de usuarios</i> .....	31
2. <i>Diseño y Prototipado</i> .....	32
3. <i>Pruebas de Usuario</i> .....	33
VI. CONSIDERACIONES ÉTICAS .....	34
VII. ANÁLISIS .....	35
<b>RESULTADOS .....</b>	<b>36</b>
I. FASE EXPLORATORIA .....	36
1. <i>Personal de SUSALUD</i> .....	37
2. <i>Gestores de IPRESS</i> .....	42
3. <i>Ciudadanos</i> .....	48
4. <i>Tabla de hallazgos resaltantes</i> .....	53
5. <i>Tabla de requerimientos</i> .....	55
6. <i>Reclasificación de la Tabla de Clasificación de Reclamos</i> .....	64
II. FASE DE DISEÑO .....	68
III. FASE DE PRUEBAS .....	69
<b>DISCUSIÓN.....</b>	<b>75</b>
I. DE LOS HALLAZGOS EN LA FASE EXPLORATORIA .....	77
II. DE LOS HALLAZGOS DE LA FASE DE PRUEBA .....	80
<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>83</b>
<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>84</b>

**REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS..... 85**

**ANEXOS .....**

- I. ANEXO 1: CONSENTIMIENTO INFORMADO DEL USUARIO FINAL PARA  
REALIZAR ENTREVISTAS A PROFUNDIDAD.....
- II. ANEXO 2: GUÍA SEMI-ESTRUCTURADA DE ENTREVISTA A PROFUNDIDAD  
PARA USUARIOS FINALES N°1.....
- III. ANEXO 3: GUÍA ESTRUCTURADA DE ENTREVISTA A PROFUNDIDAD PARA  
USUARIOS FINALES N°2 .....
- IV. ANEXO 4. ENCUESTA DE ASPECTOS DEMOGRÁFICOS DE ENTREVISTADOS  
DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE RECLAMOS PARA EL SISTEMA DE SALUD DEL PERÚ.
- V. ANEXO 5. MUESTRA DE WIREFRAMES DESARROLLADOS PARA LA ETAPA DE  
DISEÑO.....