

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

La calidad de atención en salud está ligada a la satisfacción de los pacientes antes, durante y después de la consulta médica, y depende mucho de la percepción de los mismos. Una forma de monitorearla es la revisión constante de los reclamos presentados, ya que ellos son las percepciones negativas de la atención brindada. Para ello sería óptimo usar un aplicativo informático para la admisión y manejo de reclamos. Como en el Perú no existe dicho aplicativo, la gestión de reclamos es tediosa en los establecimientos de salud públicos y hace que los gestores en salud no tengan acceso sencillo a retroalimentación de ciudadanos. El objetivo de este estudio consistió en diseñar un aplicativo informático para la gestión de reclamos que permitiera acceso y funcionalidad a varios tipos de usuarios. Para esto se utilizó el Diseño Centrado en el Usuario que permitió evaluar las necesidades de tres tipos de usuario (personal de SUSALUD, gestores en salud y ciudadanos) a los que se les realizó entrevistas a profundidad para encontrar requerimientos para dicho aplicativo y realizar pruebas de prototipos con ellos para encontrar errores y mejoras. Dicho prototipo tuvo comentarios positivos por su sencillez de uso y funciones adicionales propuestas.

Abstract

The quality of healthcare is linked to the satisfaction of patients before, during and after the medical consultation, and depends on the perception of them. One way to monitor it is the constant review of the complaints presented since they are the negative perceptions of the care provided. For this, it would be optimal to use a computer application for the admission and handling of complaints. As in Peru, such application does not exist, the management of complaints is tedious in health facilities and makes health managers do not have easy access to feedback from citizens. This study aimed to design a computer application for complaint management that would allow access and functionality to various types of users. For this purpose, the User-Centered Design was used to collect the needs of three types of users (SUSALUD staff, health managers, and citizens), who underwent in-depth interviews to find requirements for the application and perform user tests to find errors and improvements. The final prototype had positive comments for its simplicity of use and additional functions proposed.

Palabras Clave

Calidad de Atención en salud; Satisfacción del paciente; Expresión de Inconformidad; Dificultades en Atención en Salud; User Experience; Card Sorting Modified Delphi; Prototipos en alta fidelidad; Prototipo Funcional; Pruebas de Usabilidad; Diseño iterativo.