Estructura de Trabajo Final de Tesis

1. Calidad de Atención al usuario en el sector salud
   1. Importancia
   2. Monitoreo
   3. Formas de monitoreo en Perú
2. Sistema de gestión de reclamos en el sector salud
   1. Importancia
   2. Utilidad
   3. Principios
   4. Herramientas utilizadas en el mundo
3. Diseño Centrado en el Usuario
   1. Descripción
   2. Importancia
   3. Metodologia
4. Diseño centrado en el usuario en el sector salud
   1. Importanica
   2. Casos en el mundo
   3. Casos en Peru
5. Sistema de Atención a solicitudes de SUSALUD – Perú
   1. Descripción
   2. Limitaciones
   3. Oportunidades de Mejora

Juntar I con II

Juntar III con IV

V cambiarlo a SUSALUD, presentar SUSALUD como institución

Arturo Centurion, puede ayudar con el director de la Maternidad de Lima

Rosario – Hospital 2 de Mayo 983261365. La próxima semana.

Aida Palacios – HNCH

Paola Pflucker’s husband – Hospital 2-2 en SJL

Estructura de Trabajo Final de Tesis

1. Calidad de Atención al usuario y sistemas de gestión para reclamos en el sector salud
   1. Importancia del Monitoreo
   2. Formas de monitoreo en Perú y el Mundo
   3. Sistema de gestión de reclamos en el sector salud
      1. Importancia
      2. Utilidad
      3. Principios
   4. Ejemplos de SGRS utilizadas en el mundo
2. Diseño Centrado en el Usuario (UCD) y su uso en el sector salud
   1. Descripción e Importancia
   2. Metodología
   3. Diseño centrado en el usuario en el sector salud: Importancia
   4. Casos de uso de UCD en el mundo
   5. Casos de UCD en Perú
3. Caso: SUSALUD – Perú
   1. Descripción
   2. Sistema de Atención a Solicitudes
   3. Limitaciones
   4. Oportunidades de Mejora