Tabla de contenido

[Asesor de Tesis](#_Toc522995564)

[Dedicatoria](#_Toc522995565)

[Agradecimientos](#_Toc522995566)

[Fuente de Financiamiento](#_Toc522995567)

[Listado de Acrónimos](#_Toc522995568)

[Resumen](#_Toc522995569)

[Introducción 1](#_Toc522995570)

[Planteamiento del Problema 3](#_Toc522995571)

[Marco Teórico 5](#_Toc522995572)

[I. Calidad de Atención al usuario y sistemas de gestión para reclamos en el sector salud 5](#_Toc522995573)

[1. Calidad de Atención en Salud al Usuario 5](#_Toc522995574)

[2. Satisfacción del paciente e importancia de su monitoreo 6](#_Toc522995575)

[3. Formas de monitoreo de la atención sanitaria en el Perú y el Mundo 6](#_Toc522995576)

[4. Sistema de gestión de reclamos en el sector salud 9](#_Toc522995577)

[II. Diseño Centrado en el Usuario y su importancia en el sector salud 12](#_Toc522995578)

[1. Descripción e Importancia 12](#_Toc522995579)

[2. Metodología del diseño centrado en el usuario 14](#_Toc522995580)

[3. Importancia del Diseño centrado en el usuario en el sector salud. 18](#_Toc522995581)

[4. Diseño centrado en el usuario en el sector Salud en Perú 18](#_Toc522995582)

[III. Caso: Superintendencia Nacional de Salud (SUSALUD) – Perú 19](#_Toc522995583)

[1. Descripción 19](#_Toc522995584)

[2. Sistema de Solicitudes en Atención al Ciudadano 20](#_Toc522995585)

[3. Normativa vigente para el recojo y manejo de reclamos en el sector salud 23](#_Toc522995586)

[4. Limitaciones del Sistema de Solicitudes en Atención al Ciudadano 24](#_Toc522995587)

[5. Oportunidades de Mejora 26](#_Toc522995588)

[Justificación del estudio 27](#_Toc522995589)

[Objetivos 29](#_Toc522995590)

[I. Objetivo General 29](#_Toc522995591)

[II. Objetivos Específicos 29](#_Toc522995592)

[Metodología 30](#_Toc522995593)

[I. Metodología para Sub-Estudio del objetivo específico #1, correspondiente a la Fase Exploratoria 30](#_Toc522995594)

[1. Diseño del estudio 30](#_Toc522995595)

[2. Población 30](#_Toc522995596)

[3. Muestra 31](#_Toc522995597)

[4. Operacionalización de dimensiones 32](#_Toc522995598)

[5. Procedimientos y Técnicas 33](#_Toc522995599)

[II. Metodología para Sub-Estudio del objetivo específico #2, correspondiente a la Fase de Diseño 36](#_Toc522995600)

[1. Diseño del estudio 36](#_Toc522995601)

[2. Población 36](#_Toc522995602)

[3. Muestra 36](#_Toc522995603)

[4. Operacionalización de Variables 36](#_Toc522995604)

[5. Procedimientos y Técnicas 37](#_Toc522995605)

[III. Metodología para Sub-Estudio del objetivo específico #3, correspondiente a la Fase de Pruebas 38](#_Toc522995606)

[1. Diseño del estudio 38](#_Toc522995607)

[2. Población 38](#_Toc522995608)

[3. Muestra 38](#_Toc522995609)

[4. Operacionalización de dimensiones 39](#_Toc522995610)

[5. Procedimientos y Técnicas 40](#_Toc522995611)

[IV. Consideraciones éticas 41](#_Toc522995612)

[V. Análisis 41](#_Toc522995613)

[Resultados 43](#_Toc522995614)

[I. Fase Exploratoria 43](#_Toc522995615)

[1. Percepción de los reclamos 44](#_Toc522995616)

[2. Rol de los reclamos y manejo de información 48](#_Toc522995617)

[3. Herramienta Informática 52](#_Toc522995618)

[4. Adicionales mencionados por los entrevistados 56](#_Toc522995619)

[5. Tablas de hallazgos resaltantes 58](#_Toc522995620)

[II. Fase de Diseño 75](#_Toc522995621)

[1. Tabla de requerimientos 75](#_Toc522995622)

[2. Diseño y Prototipado 84](#_Toc522995623)

[III. Fase de Pruebas 89](#_Toc522995624)

[1. Personal de SUSALUD 96](#_Toc522995625)

[2. Gestores de IPRESS 97](#_Toc522995626)

[3. Ciudadanos 97](#_Toc522995627)

[4. Reclasificación de la Tabla de Clasificación de Reclamos 99](#_Toc522995628)

[Discusión 103](#_Toc522995629)

[I. De los hallazgos en la fase exploratoria 109](#_Toc522995630)

[II. De los hallazgos de la fase de prueba 113](#_Toc522995631)

[III. Limitaciones 114](#_Toc522995632)

[Conclusiones 116](#_Toc522995633)

[Recomendaciones 117](#_Toc522995638)

[Referencias bibliográficas 119](#_Toc522995642)

[Anexos 125](#_Toc522995643)

[I. Anexo 1: Aprobación del Comité de Etica de la Universidad Peruana Cayetano Heredia 125](#_Toc522995644)

[II. Anexo 2: Consentimiento Informado del usuario final para realizar entrevistas a profundidad. 126](#_Toc522995645)

[III. Anexo 3: Guía Semi-Estructurada de Entrevista a Profundidad para usuarios finales Nº1 128](#_Toc522995647)

[IV. Anexo 4: Guía Estructurada de Entrevista a Profundidad para usuarios finales Nº2 130](#_Toc522995648)

[V. Anexo 5. Encuesta de Aspectos Demográficos de Entrevistados del Sistema de Gestión de Reclamos para el Sistema de Salud del Perú 132](#_Toc522995649)

[VI. Anexo 6. Muestra de Wireframes desarrollados para la etapa de Diseño 133](#_Toc522995650)

[VII. Anexo 7. Diagramas de Flujo por tipo de usuario 135](#_Toc522995651)

[1. Personal de SUSALUD 135](#_Toc522995652)

[2. Gestores de IPRESS 137](#_Toc522995653)

[3. Ciudadanos 139](#_Toc522995654)