

TABLA DE CONTENIDO

CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN Y CONTEXTO	1
1.1 ANTECEDENTES DEL SISTEMA DE SALUD CHILENO	1
1.2 DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA	4
1.2.1 VISIÓN	4
1.2.2 MISIÓN	4
1.2.3 ESTRUCTURA DEL HOSPITAL	5
1.2.4 PRODUCTOS PRINCIPALES	6
1.3 OPORTUNIDADES EN EL MERCADO	7
1.4 PROBLEMA U OPORTUNIDAD IDENTIFICADA	8
1.5 OBJETIVOS Y RESULTADOS ESPERADOS DEL PROYECTO.....	10
1.5.1 OBJETIVO GENERAL	10
1.5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	10
1.5.3 RESULTADOS ESPERADOS	10
1.6 ALCANCE	11
1.7 RIESGOS POTENCIALES	12
CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO.....	13
2.1 FARMACOVIGILANCIA	13
2.2 REGISTRO CLÍNICO ELECTRÓNICO Y SISTEMAS DE APOYO A LA DECISIÓN CLÍNICA	13
2.3 RIESGO FARMACOLÓGICO	14
2.4 MODELO DE RIESGO FARMACOLÓGICO	15
2.5 METODOLOGÍA DE INGENIERÍA DE NEGOCIOS	18
2.5.1 GUÍA DE SHIFFMAN PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SADC	19
2.5.2 GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	20
CAPÍTULO 3: PLANTEAMIENTO ESTRATÉGICO Y MODELO DE NEGOCIOS...	21
3.1 POSICIONAMIENTO ESTRATÉGICO	21
3.2 BALANCED SCORECARD	22
3.3 MODELO DE NEGOCIOS.....	24
3.3.1 PROPUESTA DE VALOR	25
3.3.2 SEGMENTO DE CLIENTES	25
3.3.3 ACTIVIDADES CLAVES	26

3.3.4 RECURSOS CLAVES	26
3.3.5 RELACIÓN CON LOS CLIENTES	26
3.3.6 CANALES.....	26
3.3.7 ASOCIADOS CLAVES	27
3.3.8 BENEFICIOS ECONÓMICOS	27
3.3.9 ESTRUCTURA DE COSTOS	27
CAPÍTULO 4: ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL.....	28
4.1 ARQUITECTURA DE PROCESOS	28
4.1.1 SERVICIOS INTERNOS COMPARTIDOS	30
4.1.2 LÍNEA DE SERVICIOS AL PACIENTE	33
CAPÍTULO 5: PROPUESTA DE DISEÑO DE PROCESOS.....	36
5.1 DIRECCIONES DE CAMBIO Y ALCANCE.....	36
5.2 IDENTIFICACIÓN DE BRECHAS.....	37
5.3 CONOCIMIENTO SOBRE EL CUIDADO APROPIADO	37
5.4 SÍNTESIS DEL CONOCIMIENTO	38
5.5 FORMALIZACIÓN DEL CONOCIMIENTO	38
5.6 LOCALIZACIÓN DEL CONOCIMIENTO	40
5.7 DISEÑO DE LA LÓGICA DE NEGOCIOS	40
CAPÍTULO 6: PROPUESTA DE APOYO TECNOLÓGICO.....	42
6.1 ARQUITECTURA TECNOLÓGICA	43
6.2 DISEÑO DE LA APLICACIÓN	45
6.2.1 CASOS DE USO.....	45
6.2.2 DIAGRAMAS DE SECUENCIA.....	48
6.2.3 DIAGRAMA DE CLASES	52
6.3 PROTOTIPO FUNCIONAL DESARROLLADO.....	53
CAPÍTULO 7: GESTIÓN DEL CAMBIO	54
7.1 CONTEXTO ORGANIZACIONAL	54
7.2 CARACTERIZACIÓN DEL CAMBIO.....	54
7.3 GESTIÓN DEL PODER.....	55
7.4 GESTIÓN DE NARRATIVAS.....	56
7.5 ESTRATEGIA COMUNICACIONAL.....	57

CAPÍTULO 8: EVALUACIÓN DEL PROYECTO	58
8.1 RESULTADOS OBTENIDOS	58
8.2 EVALUACIÓN ECONÓMICA DEL PROYECTO.....	61
8.2.1 HORIZONTE DE PLANIFICACIÓN	61
8.2.2 TASA DE DESCUENTO.....	62
8.2.3 IMPUESTOS.....	63
8.2.4 INGRESOS	63
8.2.5 INVERSIÓN	64
8.2.6 COSTOS.....	65
8.3 FLUJO DE CAJA	65
8.3.1 INDICADORES	67
8.4 ANÁLISIS DE SENSIBILIDAD.....	67
8.5 TRABAJO PROPUESTO	67
CONCLUSIONES	69
BIBLIOGRAFÍA	71