

TABLA DE CONTENIDO

| | | |
|-------|---|----|
| I. | ANTECEDENTES GENERALES..... | 1 |
| 1. | Caracterización de la organización..... | 1 |
| 2. | Mercado y marco institucional..... | 4 |
| 3. | Desempeño organizacional..... | 6 |
| II. | DESCRIPCIÓN DE LA OPORTUNIDAD IDENTIFICADA Y JUSTIFICACIÓN..... | 7 |
| 1. | Área de la organización..... | 7 |
| 2. | Identificación del problema u oportunidad y justificación..... | 8 |
| 3. | Hipótesis y posibles alternativas de solución..... | 15 |
| III. | OBJETIVOS..... | 24 |
| 1. | Objetivo general..... | 24 |
| 2. | Objetivos específicos..... | 24 |
| IV. | MARCO CONCEPTUAL..... | 24 |
| 1. | Definiciones de herramientas metodológicas..... | 25 |
| 2. | Conceptos claves..... | 27 |
| 2.1. | Proceso..... | 27 |
| 2.2. | Rediseño de procesos..... | 28 |
| V. | METODOLOGÍA..... | 28 |
| VI. | ALCANCES..... | 30 |
| VII. | RESULTADOS ESPERADOS..... | 30 |
| VIII. | DESARROLLO DEL TRABAJO DE TÍTULO..... | 32 |
| 1. | Proceso de derivación quirúrgica actual..... | 32 |
| 2. | Análisis del sistema de información IQ Red..... | 37 |
| 3. | Análisis por etapa..... | 38 |
| 4. | Benchmarking interno..... | 42 |
| 5. | Análisis de experiencia del paciente..... | 44 |
| 6. | Direcciones y variables de cambio..... | 46 |
| 7. | Modelo de Derivación de Intervenciones Quirúrgicas propuesto..... | 48 |
| 8. | Indicadores de control de gestión propuestos..... | 63 |
| 9. | Propuesta de implementación..... | 63 |

| | |
|------------------------------|----|
| 10. Análisis económico | 68 |
| IX. CONCLUSIONES | 70 |
| X. BIBLIOGRAFÍA | 73 |
| XI. ANEXOS | 74 |

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

| | |
|--|----|
| Ilustración 1: Organigrama Empresas Red Salud. | 1 |
| Ilustración 2: Estructura organizacional Red Salud..... | 3 |
| Ilustración 3: Interrelaciones entre diferentes actores del Sistema de Salud en Chile..... | 5 |
| Ilustración 4: Organigrama de la Gerencia de Operaciones Ambulatorio y Dental Red Salud..... | 8 |
| Ilustración 5: Macroproceso de consultas médicas del segmento ambulatorio..... | 8 |
| Ilustración 6: Macroproceso de derivación de intervenciones quirúrgicas. | 9 |
| Ilustración 7: Árbol de problemas resumen. | 11 |
| Ilustración 8: Elementos de un proceso. | 28 |
| Ilustración 9: Metodología a utilizar basada en DMAIC de Lean Six Sigma [6]..... | 28 |
| Ilustración 10: Flujo del proceso en BPMN con perspectiva del paciente..... | 33 |
| Ilustración 11: Flujo del proceso en BPMN con perspectiva del médico | 34 |
| Ilustración 12: Proceso de derivación quirúrgica a alto nivel..... | 34 |
| Ilustración 13: Flujo del Subproceso de presupuesto en BPMN..... | 35 |
| Ilustración 14: Flujo del subproceso de agendamiento de pabellón en BPMN..... | 36 |
| Ilustración 15: Macroproceso de consulta médica. | 38 |
| Ilustración 16: Macroproceso de Presupuesto. | 40 |
| Ilustración 17: Macroproceso de agendamiento de pabellón. | 40 |
| Ilustración 18: Macroproceso de Pre-Admisión. | 41 |
| Ilustración 19: Macroproceso de cirugía. | 41 |
| Ilustración 20: Macroproceso de control post intervención quirúrgica. | 42 |
| Ilustración 21: Pasos a seguir en propuesta de trazabilidad de órdenes quirúrgicas. | 54 |
| Ilustración 22: Informativo complementario para procedimientos quirúrgicos. | 55 |
| Ilustración 23: Flujo propuesto del proceso de derivación quirúrgica. | 62 |
| Ilustración 24: Anexo 1, estructura societaria de Empresas Red Salud, parte 1. | 74 |
| Ilustración 25: Anexo 1, estructura societaria de Empresas Red Salud, parte 2. | 75 |
| Ilustración 26: Anexo 2, distribución de Clínicas y Centros Médicos y Dentales Red Salud en el país..... | 76 |
| Ilustración 27: Anexo 3, Proceso de derivación quirúrgica en BPMN..... | 77 |
| Ilustración 28: Encuesta pacientes, parte 1. | 78 |
| Ilustración 29: Encuesta pacientes, parte 2. | 79 |
| Ilustración 30: Encuesta pacientes, parte 3. | 80 |
| Ilustración 31: Encuesta pacientes, parte 4. | 81 |