

# Tabla de contenido

<b>CAPÍTULO I: MARCO CONTEXTUAL.....</b>	<b>2</b>
1. ANTECEDENTES .....	2
1.1 <i>Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente</i> .....	2
1.2 <i>Unidad de Salud Digital del SSMSO</i> .....	4
1.3 <i>Complejo Asistencial Sótero del Río</i> .....	5
1.4 <i>Cáncer gástrico en Chile</i> .....	7
2. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO.....	11
2.1 <i>Problema</i> .....	11
2.2 <i>Consecuencias</i> .....	12
2.3 <i>Hipótesis de causalidad</i> .....	14
3. OBJETIVOS.....	15
3.1 <i>Objetivo general</i> .....	15
3.2 <i>Objetivos específicos</i> .....	15
4. MARCO CONCEPTUAL .....	16
4.1 <i>Diseño de procesos</i> .....	16
4.2 <i>Indicadores claves de desempeño</i> .....	17
4.3 <i>Customer Relationship Management</i> .....	17
4.4 <i>Gestión del cambio</i> .....	18
5. METODOLOGÍA .....	19
5.1 <i>Evaluación de situación actual</i> .....	19
5.2 <i>Benchmarking</i> .....	20
5.3 <i>Diseño de proceso</i> .....	21
5.4 <i>Prototipado</i> .....	21
6. DELIMITACIONES DEL PROYECTO .....	22
6.1 <i>Alcances</i> .....	22
<b>CAPÍTULO II: DIAGNÓSTICO DE SITUACIÓN ACTUAL .....</b>	<b>23</b>
1. CARACTERIZACIÓN DE PROCESO CLÍNICO DE ATENCIÓN DE PACIENTES.....	23
1.1 <i>Fase de sospecha</i> .....	23
1.2 <i>Fase de confirmación</i> .....	24
1.3 <i>Fase de etapificación</i> .....	25
1.4 <i>Fase de evaluación</i> .....	26
1.5 <i>Fase de tratamiento</i> .....	27
1.6 <i>Fase de seguimiento</i> .....	27
2. CARACTERIZACIÓN DE DEMANDA POR ATENCIÓN .....	28
2.1 <i>Caracterización de interconsultas</i> .....	28
2.2 <i>Flujo de pacientes según tipo de ingreso</i> .....	29
2.3 <i>Distribución demográfica de población atendida</i> .....	30
2.4 <i>Niveles de pesquisa</i> .....	30
3. GESTIÓN DE TIEMPOS DE ESPERA.....	31
3.1 <i>Sistemas de información</i> .....	31
3.2 <i>Caracterización de procesos de monitoreo</i> .....	35
3.3 <i>Rendimiento de tiempos GES</i> .....	38
4. EXPERIENCIA USUARIA EN LISTA DE ESPERA .....	39

4.1	<i>Uso del sistema privado de salud</i>	39
4.2	<i>Efectos de los tiempos de espera en pacientes</i>	39
4.3	<i>Perspectiva usuaria de pacientes oncológicos</i>	39
<b>CAPÍTULO III: BENCHMARKING</b>		<b>41</b>
1.	SELECCIÓN DE CASOS DE ESTUDIO	41
1.1	<i>Equipo oncológico colorrectal CASR</i>	41
1.2	<i>Departamento GES HPH</i>	46
2.	BENCHMARKING	47
2.1	<i>Métodos de seguimiento de pacientes oncológicos</i>	47
2.2	<i>Modelo de gestión de casos GES</i>	50
3.	DIAGNÓSTICO GENERAL	52
<b>CAPÍTULO IV: DISEÑO DE PROCESO</b>		<b>54</b>
1.	DEFINICIÓN DE EJES DE DISEÑO	54
2.	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE SOSPECHA Y CONFIRMACIÓN	54
2.1	<i>Proceso de sospecha</i>	55
2.2	<i>Proceso de confirmación</i>	56
3.	CONTROL DE GESTIÓN	57
3.1	<i>Integración con control de Garantías Explícitas en Salud</i>	57
3.2	<i>Visualización de control operacional</i>	60
3.3	<i>Visualización de control táctico</i>	61
3.4	<i>Visualización de control estratégico</i>	63
4.	PROPUESTA TECNOLÓGICA	64
5.	EVALUACIÓN DE IMPACTO DE PROPUESTA DE DISEÑO	66
5.1	<i>Impacto cualitativo</i>	67
5.2	<i>Métricas de evaluación</i>	68
6.	EVALUACIÓN DE IMPACTO ECONÓMICO	69
6.1	<i>Costos</i>	69
6.2	<i>Pérdidas asociadas a situación actual</i>	70
<b>CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>		<b>73</b>
1.	CONCLUSIONES	73
2.	RECOMENDACIONES	74
<b>GLOSARIO</b>		<b>75</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA</b>		<b>76</b>
<b>ANEXOS</b>		<b>78</b>
1.	TIEMPOS DE ESPERA SEGÚN TIPO DE PRESTACIÓN CASR	78
2.	PATOLOGÍAS ASOCIADAS A CÁNCER CON COBERTURA GES AL 2018	78
3.	TIEMPOS DE ESPERA PARA PACIENTES OPERADOS POR CÁNCER GÁSTRICO EN CASR	79
4.	FORMULARIO DE INGRESO PARA PACIENTES CON SOSPECHA DE CÁNCER GÁSTRICO	79
5.	LISTADO DE PRESTACIONES CUBIERTAS POR GARANTÍAS FINANCIERAS DE CÁNCER GÁSTRICO	80