

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO	i
1. INTRODUCCIÓN	1
2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Y JUSTIFICACIÓN	2
3. OBJETIVOS	3
3.1. Objetivo General.....	3
3.2. Objetivos Específicos	3
3.3. Alcances.....	3
4. MARCO CONCEPTUAL	5
4.1. Diseño de Procesos	5
4.2. Teorías de Espera	6
4.3. Calidad de Atención y Satisfacción Usuaría	7
4.4. Regla de Johnson.....	8
5. METODOLOGÍA	10
5.1. Rediseño de Procesos	10
5.2. Metodología cálculo valor social del tiempo de espera en viajes urbanos	12
6. DESARROLLO	15
6.1. Situación Actual.....	15
6.2. Diagnóstico	18
6.3. Simulación.....	27
6.4. Propuesta de Rediseño	41
7. CONCLUSIONES	45
8. BIBLIOGRAFÍA	47
9. ANEXOS.....	49

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Ingresos promedios de los 5 primeros deciles	13
Tabla 2: Cifras oficiales 2015 de rendimiento de farmacia CDT	18
Tabla 3: Tiempo de espera promedio en minutos por ventana horaria.....	20
Tabla 4: Número de pacientes atendidos por ventana horaria.....	21
Tabla 5: Estadísticas recetas dispensadas Kardex	24
Tabla 6: Representación de Batch de recetas dispensadas Kardex	26
Tabla 7: Resultados observaciones área de envasado	27
Tabla 8: Resultados validación modelo teórico de dispensación de medicamentos.....	29
Tabla 9: Resultados Arena simulación de implementación de tercer Kardex	30
Tabla 10: Ingresos brutos mensuales técnico en enfermería (TENS)	31
Tabla 11: VAN alternativa 1	32
Tabla 12: Resultados simulación distribución en Kardex rápido	33
Tabla 13: VAN alternativa 2	34
Tabla 14: Resultados simulación incorporación góndola al proceso	34
Tabla 15: VAN alternativa 3	36
Tabla 16: Resultados de simulación al derivar demanda del proceso.....	37
Tabla 17: Estadísticas nacionales anuales de nuevas atenciones y altas médicas en atención secundaria de salud.....	39
Tabla 18: VAN alternativa 4	40
Tabla 19: Medicamentos más demandados Kardex	41
Tabla 20: Tabla comparativa de resultado realidad vs simulaciones	42
Tabla 21: Resultados simulación Propuesta Rediseño vs Propuesta Futuro ..	44

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Modelo básico de un sistema de espera.....	7
Figura 2: Flujograma de atención de pacientes en farmacia CDT	12
Figura 3: Layout farmacia CDT.....	16
Figura 4: Kardex, unidad de almacenamiento de medicamentos	18
Figura 5: Macro procesos del sistema de dispensación de fármacos CDT. Elaboración propia	19
Figura 6: Gráfico ingreso pacientes semana del 20 de Junio	21
Figura 7: Gráfico ingreso pacientes semana del 27 de Junio.....	22
Figura 8: Gráfico distribución Johnson SB (3.233, 0.78385, 11.914, 0.22119) 23	
Figura 9: Gráfico medicamentos de mayor demanda período Enero – Junio 2016	24
Figura 10: Gráfico # de recetas procesadas en Kardex por ventana horaria ..	25
Figura 11: Gráfico % recetas procesadas en Kardex por ventana horaria	25
Figura 12: Modelo de proceso de dispensación de medicamentos a simular en software Arena.....	28
Figura 13: Modelo de proceso de dispensación con 3 Kardex a simular en Arena	32
Figura 14: Modelo de proceso de dispensación con góndola a simular en Arena	36
Figura 15: Gráfico estadística nacional anual de consultas de especialidad en atención secundaria de salud	38
Figura 16: Gráfico estadística nacional anual de nuevas consultas de especialidad en atención secundaria de salud	38
Figura 17: Gráfico estadística nacional anual de consultas de especialidad en atención secundaria de salud	39
Figura 18: Proceso de dispensación de medicamentos propuesto para futuro	43