

Tabla de Contenido

Tabla de Contenido	iv
Índice de Tablas	viii
Índice de Ilustraciones	x
1. Introducción y contexto	1
1.1. Antecedentes de la industria	1
1.1.1. Oportunidades en el sector público	4
1.1.2. Análisis de la dinámica competitiva	4
1.2. Descripción general de la institución	6
1.2.1. Estructura del hospital	6
1.2.2. Servicios principales	8
1.3. Problema u oportunidad identificada	9
1.4. Objetivo y resultados esperados del proyecto	9
1.4.1. Objetivo general	9
1.4.2. Objetivos específicos	9
1.4.3. Resultados esperados	10
1.4.4. Supuestos y restricciones	10
1.5. Alcance	11
1.5.1. Dentro del alcance	11
1.5.2. Fuera del alcance	11
1.6. Riesgos potenciales	12
2. Marco teórico	13
2.1. Principios y conceptos básicos	13
2.1.1. Equidad en la Salud	13
2.1.2. Definiciones nominales y operacionales	14
2.2. Metodología de ingeniería de negocio	16
2.2.1. Arquitectura de procesos de negocios	17
2.3. Lógica de negocios	18
2.3.1. Enfoques de priorización para listas de espera	19

2.3.2. Enfoques de problemas de corte y empaquetamiento	21
3. Planteamiento estratégico y modelo de negocios	24
3.1. Posicionamiento estratégico	24
3.2. Balanced scorecard	26
3.3. Modelo de negocios	26
3.3.1. Propuesta de valor al paciente	26
3.3.2. Segmento de usuarios	27
3.3.3. Relación con el paciente	28
3.3.4. Actividades claves	28
3.3.5. Recursos claves	28
3.3.6. Canales	29
3.3.7. Socios claves	29
3.3.8. Fuente de ingreso	29
3.3.9. Estructura de costo	30
4. Análisis situación actual	31
4.1. Arquitectura de procesos	31
4.2. Patrones de arquitectura macroproceso 1	33
4.2.1. Línea de servicios al paciente	33
4.2.2. Servicios comunes propios	36
4.3. Diagnóstico de la situación actual	40
4.3.1. Centros médicos de salud	40
4.3.2. Funcionarios administrativos	40
4.3.3. Profesionales de salud: médicos	41
4.3.4. Sistema TrakCare	41
4.4. Cuantificación del problema u oportunidad	42
4.4.1. Demanda mensual por especialidad	43
4.4.2. Porcentaje de pertinencia	44
4.4.3. Oportunidad de atención	45
5. Propuesta de diseño de procesos	49
5.1. Direcciones de cambio	49
5.1.1. Estructura institución y mercado	49
5.1.2. Anticipación	50
5.1.3. Coordinación	50
5.1.4. Prácticas de trabajo	51
5.1.5. Integración de procesos conexos	51
5.1.6. Mantenimiento consolidada de estado	52
5.2. Alcance de rediseño	52
5.2.1. Procesos rediseñados	52
5.3. Diseño de lógica de negocios	56
5.3.1. Categorización	56

5.3.2. Priorización	56
5.3.3. Asignación	57
6. Propuesta de apoyo tecnológico	61
6.1. Diseño de la aplicación	61
6.1.1. Casos de uso	61
6.1.2. Diagrama de componentes	62
6.1.3. Diagrama de secuencia	68
6.1.4. Diagrama de clases	69
7. Gestión del cambio	70
7.1. Contexto de la institución	70
7.2. Observación de la implementación a realizar	71
7.2.1. Liderazgo y gestión del proyecto de cambio	71
7.2.2. Estrategia y sentido del proceso de cambio	71
7.2.3. Cambio y conservación	72
7.2.4. Organización y estructura del proyecto de cambio	72
7.2.5. Gestión emocional	73
7.2.6. Comunicaciones	73
7.2.7. Desarrollo de las habilidades	73
7.2.8. Gestión del poder	74
7.2.9. Monitoreo y evaluación del proceso	74
8. Evaluación del proyecto	75
8.1. Análisis retrospectivo	75
8.1.1. Presentación de datos	75
8.1.2. Resultados obtenidos	76
8.1.3. Sobre la asignación de horas médicas	87
8.2. Definición de beneficios y costos	88
8.2.1. Cálculo de costo de paciente mal derivado	88
8.2.2. Medición de costo	89
8.3. Flujo de caja	90
8.4. Análisis de sensibilidad	92
9. Generalización de la experiencia	93
9.1. Frameworks	93
9.1.1. Framework generalizado	93
10. Conclusiones	97
10.1. Ingeniería de negocios	97
10.2. Lógica de negocio	97
10.3. Gestión de hospitales	98
10.4. Resultados	99

10.5. Tecnología	102
10.6. Trabajos futuros	102
10.6.1. Datos	102
10.6.2. Modelo de asignación	103
10.6.3. Red asistencia	103
Bibliografía	104
Anexos	I
A. Organigrama HEGC	I
B. Perfil de cargo referente de gestión de la lista	II
C. Perfil de cargo responsable de registros de la lista de espera	III