

# Tabla de Contenido

<b>1. Introducción</b>	<b>1</b>
1.1. Motivación . . . . .	1
1.2. Alcance . . . . .	3
1.3. Estructura de la memoria . . . . .	3
<b>2. Antecedentes Generales</b>	<b>5</b>
2.1. Sistemas de servicios de salud . . . . .	5
2.2. Modelo integral en salud . . . . .	7
2.2.1. Derechos y deberes de los pacientes . . . . .	9
2.3. Servicio de Salud Metropolitano Sur . . . . .	10
2.4. Hospital Dr. Exequiel González Cortés (HEGC) . . . . .	13
2.4.1. Modelo de atención . . . . .	15
2.4.2. Unidad de urgencia . . . . .	16
<b>3. Justificación del tema</b>	<b>20</b>
3.1. Identificación del problema . . . . .	20
3.1.1. Causas de la saturación y la percepción de mala calidad: . . . . .	22
3.1.2. Efectos . . . . .	26
<b>4. Objetivos</b>	<b>28</b>
4.1. Objetivo general . . . . .	28
4.2. Objetivos específicos . . . . .	28
<b>5. Marco conceptual</b>	<b>29</b>
5.1. Tratamiento de valores perdidos . . . . .	29
5.1.1. Proporción de valores perdidos . . . . .	29
5.1.2. Mecanismos de valores perdidos . . . . .	29
5.1.3. Patrones de valores perdidos . . . . .	30
5.1.4. Imputación de valores perdidos . . . . .	30
5.2. Pronóstico de demanda . . . . .	31
5.2.1. Formulación del problema . . . . .	31
5.2.2. Obtención de información . . . . .	31
5.2.3. Implementación de métodos de pronóstico . . . . .	32
5.3. Simulación de eventos discretos (SED) . . . . .	32
<b>6. Trabajo realizado</b>	<b>33</b>
6.1. Estimación de demanda . . . . .	33

6.1.1.	Estudio de la base de datos . . . . .	33
6.1.2.	Proyección de demanda . . . . .	36
6.2.	Simulación . . . . .	40
6.2.1.	Levantamiento de información . . . . .	40
6.2.2.	Diferencias entre metodologías . . . . .	43
6.2.3.	Oportunidades observadas para propuestas de mejora. . . . .	43
6.2.4.	Resumen de efectos de propuestas de mejora . . . . .	47
6.2.5.	Modelos de simulación . . . . .	48
<b>7.</b>	<b>Propuestas de trabajo a realizar</b>	<b>54</b>
7.1.	Estudios de migración de pacientes y mercados hospitalarios . . . . .	54
7.2.	Déficit y localización de centros de atención primaria . . . . .	54
7.3.	Protocolos de derivación dentro de la red . . . . .	55
7.4.	Desfase de los horarios de atención primaria . . . . .	55
<b>8.</b>	<b>Conclusiones</b>	<b>56</b>
<b>9.</b>	<b>Bibliografía</b>	<b>58</b>
<b>10.</b>	<b>Anexos</b>	<b>60</b>
10.1.	Anexo A: Proceso de categorización . . . . .	60
10.2.	Anexo B: Resumen de valores obtenidos en levantamiento de información . . . . .	62
10.3.	Anexo C: Ratio entradas y salidas del modelo por categoría . . . . .	62