

# TABLA DE CONTENIDO

<b>RESUMEN EJECUTIVO .....</b>	<b>2</b>
<b>CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN Y CONTEXTO.....</b>	<b>9</b>
1.1 ANTECEDENTES DE LA INDUSTRIA .....	9
1.2 SISTEMA DE SALUD EN CHILE.....	10
1.2.1 Sector público.....	11
1.2.2 Sector privado .....	12
1.3 EL CÁNCER EN CHILE .....	13
1.4 DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA .....	16
1.4.1 Historia .....	16
1.4.2 Modelo asistencial .....	17
1.4.3 Misión y Visión.....	18
1.5 ACTIVIDAD DE LA CLÍNICA .....	18
1.5.1 Tipología de pacientes.....	20
1.6 PROBLEMA U OPORTUNIDAD IDENTIFICADA .....	21
1.7 OBJETIVOS Y RESULTADOS ESPERADOS DEL PROYECTO.....	25
1.7.1 Objetivo general .....	26
1.7.2 Objetivos Específicos .....	26
1.7.3 Resultados Esperados.....	27
1.8 ALCANCE .....	28
1.8.1 Consulta ambulatoria.....	31
1.8.2 Planificación y agendamiento: programación de citas.....	32
1.8.3 Coordinación de tratamiento.....	32
1.8.4 Tratamiento ambulatorio.....	32
1.8.5 Preparación de drogas .....	35
1.9 RIESGOS POTENCIALES.....	36
<b>CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>37</b>
2.1 INGENIERÍA DE NEGOCIOS.....	37
2.1.1 Definición de posicionamiento estratégico.....	38
2.1.2 Definición de Modelo de Negocios.....	38
2.1.3 Diseño de negocio y de Arquitectura empresarial.....	38
2.1.4 Diseño detallado de procesos.....	38
2.1.5 Diseño apoyo TI .....	38
2.1.6 Construcción, implementación y operación.....	39
2.2 MODELO DELTA HAX .....	39
2.3 BALANCED SCORECARD.....	40
2.4 MODELO CANVAS .....	41
2.5 REDISEÑO DE PROCESOS DE NEGOCIOS MEDIANTE EL USO DE PATRONES .....	43
2.6 APLICACIÓN DE PATRONES A CASOS PARTICULARES.....	44
2.7 INVESTIGACIÓN DE OPERACIONES .....	46
2.7.1 Programación lineal.....	47
2.8 ÁRBOLES DE DECISIÓN .....	48
2.9 MODELO VISTA CONTROLADOR (MVC) .....	49
<b>CAPÍTULO 3: PLANTEAMIENTO ESTRATÉGICO Y MODELO DE NEGOCIOS...51</b>	

3.1	PLANTEAMIENTO ESTRATÉGICO .....	51
3.2	MAPA ESTRATÉGICO .....	52
3.3	MODELO DE NEGOCIOS .....	55
<b>CAPÍTULO 4: ANÁLISIS SITUACIÓN ACTUAL.....</b>		<b>61</b>
4.1	ARQUITECTURA DE PROCESOS .....	61
4.2	MODELAMIENTO DETALLADO DE PROCESOS.....	65
	4.2.1 Atención de quimioterapia .....	65
	4.2.2 Coordinación de pacientes .....	76
4.3	DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL .....	78
	4.3.1 Atención quimioterapia .....	79
	4.3.2 Servicio de quimioterapia.....	81
4.4	CUANTIFICACIÓN DEL PROBLEMA .....	81
	4.4.1 Tiempo de espera para tratamiento .....	81
	4.4.2 Calidad de agendamiento de quimioterapia .....	82
	4.4.3 Cantidad de drogas adelantadas .....	84
	4.4.4 Cantidad de instancias administrativas por tratamiento .....	85
<b>CAPÍTULO 5: PROPUESTA DE (RE) DISEÑO DE PROCESOS .....</b>		<b>86</b>
5.1	DIRECCIONES DE CAMBIO Y ALCANCE .....	86
	5.1.1 Asignación de responsabilidades.....	86
	5.1.2 Mantención consolidada de estado.....	87
	5.1.3 Anticipación .....	87
	5.1.4 Integración de procesos conexos .....	88
	5.1.5 Coordinación .....	89
	5.1.6 Prácticas de trabajo .....	89
	5.1.7 Utilización de TI .....	90
5.2	ARQUITECTURA DE PROCESOS TO BE .....	90
5.3	DISEÑO DETALLADO DE PROCESOS TO BE .....	90
	5.3.1 Atención quimioterapia TO BE.....	90
	5.3.2 Proceso Coordinación de pacientes TO BE .....	95
5.4	DISEÑO DE LÓGICA DE NEGOCIOS.....	97
	5.4.1 Programación de la ruta clínica.....	97
	5.4.2 Unificación información clínica y administrativa de los pacientes.....	101
	5.4.3 Solicitud de droga adelantada.....	102
<b>CAPÍTULO 6: PROPUESTA DE APOYO TECNOLÓGICO .....</b>		<b>103</b>
6.1	ESPECIFICACIÓN DE REQUERIMIENTOS.....	103
	6.1.1 Requerimientos funcionales.....	103
	6.1.2 Requerimientos no funcionales.....	103
6.2	ARQUITECTURA TECNOLÓGICA.....	103
6.3	DISEÑO DE LA APLICACIÓN.....	104
	6.3.1 Mock-up.....	104
	6.3.2 Diagrama Casos de uso .....	109
	6.3.3 Diagramas de secuencia .....	109
	6.3.4 Diagramas de clases .....	114
6.4	PROTOTIPO FUNCIONAL DESARROLLADO .....	115
	6.4.1 Introducción .....	115
	6.4.2 Parámetros del modelo.....	115
	6.4.3 Variables de decisión.....	118

6.4.4	Restricciones .....	122
6.4.5	Función objetivo .....	128
6.4.6	Resultados y recomendaciones .....	128
<b>CAPÍTULO 7: GESTIÓN DEL CAMBIO .....</b>		<b>130</b>
7.1	CONTEXTO DE LA EMPRESA .....	130
7.2	OBSERVACIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN A REALIZAR .....	130
7.3	ANÁLISIS DE LOS PRINCIPIOS DE DISEÑO.....	130
7.3.1	Liderazgo y gestión del proyecto de cambio .....	131
7.3.2	Sentido y estrategia del proceso de cambio.....	131
7.3.3	Cambio y conservación.....	132
7.3.4	Observación, rediseño y seguimiento del proceso de cambio.....	133
7.3.5	Prácticas para el cambio.....	133
7.3.6	Gestión de las comunicaciones .....	134
7.3.7	Gestión emocional del proyecto.....	134
7.3.8	Gestión del aprendizaje y las habilidades .....	134
7.3.9	Gestión del poder .....	134
7.3.10	Evaluación y cierre .....	135
7.4	CARACTERIZACIÓN DEL CAMBIO.....	135
7.5	FACTORES CRÍTICOS DEL ÉXITO .....	135
7.6	PLAN DE GESTIÓN DEL CAMBIO .....	136
<b>CAPÍTULO 8: EVALUACIÓN DEL PROYECTO.....</b>		<b>137</b>
8.1	SITUACIÓN ACTUAL OPTIMIZADA.....	137
8.2	PROYECTO DE CAMBIO .....	138
8.3	TRANSFORMACIÓN DEL COSTO PRIVADO A COSTO SOCIAL .....	139
8.4	BENEFICIOS DEL PROYECTO .....	139
8.5	FLUJO DE CAJA SOCIAL.....	140
<b>CAPÍTULO 9: CONCLUSIONES.....</b>		<b>144</b>
<b>CAPÍTULO 10: BIBLIOGRAFÍA.....</b>		<b>145</b>
<b>CAPÍTULO 11: ANEXOS.....</b>		<b>148</b>
11.1	RESUMEN DEL MARCO TEÓRICO.....	148