

TABLA DE CONTENIDO

ÍNDICE DE GRÁFICOS	vi
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES.....	vii
ÍNDICE DE TABLAS	viii
CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO 2: ANTECEDENTES GENERALES	2
2.1 CARACTERÍSTICAS DE LA ORGANIZACIÓN	2
2.1.1 SISTEMA DE SALUD EN CHILE	2
2.1.2 MISIÓN Y VISIÓN	3
2.1.3 ORGANIGRAMA	3
2.1.4 SERVICIOS.....	4
2.1.5 MODELO DE ATENCIÓN.....	7
2.1.6 CLIENTES Y USUARIOS	8
2.1.7 DIMENSIONAMIENTO DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS.....	9
CAPÍTULO 3: DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO	12
3.1 CONTEXTO DEL PROBLEMA	12
3.2 DECLARACIÓN Y JUSTIFICACIÓN DE LA OPORTUNIDAD ENCONTRADA.....	12
3.3 ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN	19
CAPÍTULO 4: OBJETIVOS	20
CAPÍTULO 5: MARCO CONCEPTUAL.....	21
5.1 GESTIÓN DE PROCESOS	21
5.2 PRODUCTIVIDAD EN SALUD.....	22
5.3 EFICIENCIA EN SALUD	23
5.4 EFICIENCIA EN ORGANIZACIONES SIN FINES DE LUCRO	24
5.5 GESTIÓN DEL CAMBIO	26
CAPÍTULO 6: METODOLOGÍA	28
CAPÍTULO 7: ANÁLISIS DEL PROCESO DE ATENCIÓN ASISTENCIAL DE PACIENTES EN EL ITS.....	30
7.1 DISTRIBUCIÓN DE LA JORNADA LABORAL.....	30
7.2 PROCESO DE ATENCIÓN ASISTENCIAL	33
7.2.1 ANÁLISIS CUALITATIVO.....	34
7.2.2 ANÁLISIS CUANTITATIVO.....	51
CAPÍTULO 8: PROPUESTA DE REDISEÑO.....	60
8.1 DIRECCIONES DE CAMBIO.....	60
8.1.1 GESTIÓN PERSONAL	60
8.1.2 SISTEMAS OPERATIVOS.....	61
8.1.3 REASIGNACIÓN DE TAREAS Y USO EFICIENTE DEL TIEMPO.....	62
8.1.4 ACCESO IGUALITARIO A LAS PRESTACIONES DE SALUD	62
8.2 TECNOLOGÍAS HABILITANTES	63

8.3 MODELAMIENTO DEL REDISEÑO	63
8.3.1 ESTACIÓN DE PREPARACIÓN PREVIA A LA TERAPIA.....	63
8.3.2 USABILIDAD, DISPONIBILIDAD Y NUEVAS FUNCIONALIDADES DEL SOFTWARE DE GESTIÓN CLÍNICA TELETÓN.....	64
8.3.3 REESTRUCTURACIÓN DE LOS EQUIPOS DE TRABAJO	65
8.4 DETALLE Y EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA DE REDISEÑO	65
8.4.1 DETALLE DE LA PROPUESTA DE REDISEÑO.....	66
8.4.2 EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA DE REDISEÑO	76
<i>CAPÍTULO 9: BENEFICIO POTENCIAL DE LA IMPLEMENTACIÓN.....</i>	82
<i>CAPÍTULO 10: GESTIÓN DEL CAMBIO</i>	89
<i>CAPÍTULO 11: CONCLUSIONES</i>	91
<i>CAPÍTULO 12: TRABAJOS FUTUROS.....</i>	93
<i>GLOSARIO</i>	94
<i>BIBLIOGRAFÍA</i>	95
<i>ANEXOS.....</i>	98
ANEXO N°1: COMPOSICIÓN DE LOS EQUIPOS SEGÚN CLÍNICA DE DIAGNÓSTICO	98
ANEXO N°2: DESGLOSE DE ATENCIONES MÉDICO TERAPÉUTICAS REALIZADAS EN EL ITS SEGÚN ESPECIALIDAD CLÍNICA DURANTE EL 2018	98
ANEXO N°3: LISTADO DE ACTIVIDADES DE LOS EQUIPOS CLÍNICOS POR ESPECIALIDAD	100
ANEXO N°4: MÉTODOS PARA MANEJAR LA RESISTENCIA AL CAMBIO	102
ANEXO N°5: DESGLOSE DE LA PLANIFICACIÓN DE REUNIONES POR KINESIÓLOGO/A TRATANTE DEL ITS.....	103
ANEXO N°6: MAPA DE LA UBICACIÓN DEL INSTITUTO TELETÓN SANTIAGO.....	104
ANEXO N°7: MAPA DE ACCESOS DEL INSTITUTO TELETÓN SANTIAGO	105
ANEXO N°8: CAPACIDAD DE ATENCIÓN DIARIA DE LAS DIVERSAS TERAPIAS KINÉSICAS POR EQUIPO DE DIAGNÓSTICO EN EL ITS	105
ANEXO N°9: RECOMENDACIONES EN LA EJECUCIÓN DE LAS TÉCNICAS DE HIGIENIZACIÓN DE MANOS 	106
ANEXO N°10: RESULTADOS DEL TRABAJO DE CAMPO CUANTITATIVO.....	108
ANEXO N°11: CAPACIDAD DE ATENCIÓN DIARIA DE LAS DIVERSAS TERAPIAS KINÉSICAS POR TRATANTE DE EQUIPO EN EL ITS.....	112
ANEXO N°12: PLANILLA DE VALIDACIÓN MOCKUP APLICACIÓN TELETÓN	113
ANEXO N°13: PLANILLA DE VALIDACIÓN PROPUESTA DE REDISEÑO.....	120
ANEXO N°14: COTIZACIÓN DE EQUIPOS CELULARES DE REFERENCIA.....	121
ANEXO N°15: COTIZACIÓN DE PANTALLAS LED Y SOPORTES DE REFERENCIA	122