

Tabla de contenido

1. ANTECEDENTES GENERALES.....	10
1.1 Sector Industrial de Salud en Chile	10
1.2 Red de Salud UC CHRISTUS	13
1.3 Farmacia del Hospital Clínico UC	16
1.4 Desempeño organizacional de la institución	18
2. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE TÍTULO	20
2.1 Contexto de la situación actual	20
2.2 Declaración y evidencias del problema	20
2.3 Justificación del problema	24
2.4 Hipótesis del problema	28
2.5 Análisis de hipótesis	29
2.6 Alternativas de solución	32
3. OBJETIVOS	33
3.1 Objetivo general	33
3.2 Objetivos específicos	33
4. MARCO CONCEPTUAL	34
4.1 Rediseño de procesos	34
4.2 Business Process Management (BPM)	35
4.3 Rediseño de procesos en 7 pasos de Juan Bravo	35
4.4 Lean Manufacturing	36
4.5 Six Sigma	37
4.6 Lean Six Sigma (DMAIC)	37
4.7 Análisis de modelos y conceptos	38
5. METODOLOGÍA DE TRABAJO	40
5.1 Etapa N°1: Definir	40
5.2 Etapa N°2: Medir	41
5.3 Etapa N°3: Analizar	41
5.4 Etapa N°4: Mejorar	42
5.5 Etapa N°5: Controlar	42
6. ALCANCES Y RESULTADOS ESPERADOS	43
6.1 Alcances	43
6.2 Resultados esperados	43
7. DESARROLLO DEL TRABAJO DE TÍTULO.....	45

7.1	Etapa de Definición	45
7.1.1	Proceso logístico de medicamentos.....	45
7.1.2	Direcciones de cambio del rediseño.....	48
7.1.3	Variables de cambio del rediseño.....	49
7.1.4	Métricas del proceso logístico actual.....	51
7.1.5	Servicios clínicos para estudio de prácticas de trabajo.....	52
7.1.6	Tipos de medicamentos a incorporar en el rediseño.....	52
7.2	Etapa de Medición	53
7.2.1	Demanda de medicamentos desde servicios clínicos.....	53
7.2.2	Devolución de medicamentos.....	55
7.2.3	VSM de preparación de despacho.....	57
7.2.4	Benchmark en Clínica San Carlos de Apoquindo.....	58
7.3	Etapa de Análisis	60
7.3.1	Análisis de datos de demanda de medicamentos.....	60
7.3.2	Análisis de datos de devolución de medicamentos.....	61
7.3.3	Análisis de KPI's del proceso actual.....	63
7.3.4	Análisis de procesos de gestión de medicamentos.....	64
7.3.5	Análisis de VSM en procesos internos de farmacia.....	66
7.3.6	Análisis comparativo de Benchmark.....	67
7.4	Etapa de Mejora	69
7.4.1	Focos de acción del rediseño de proceso.....	70
7.4.2	Propuestas de mejora del rediseño de proceso.....	71
7.4.3	Matriz de priorización de propuestas de mejora.....	75
7.4.4	Rediseño del proceso logístico de medicamentos.....	76
7.5	Etapa de Control	83
7.5.1	Crear un clima para el cambio.....	83
7.5.2	Comprometer y habilitar a toda la organización.....	86
7.5.2	Implantar y mantener la transformación.....	88
8.	EVALUACIÓN ECONÓMICA DEL PROYECTO	90
8.1	Costos del proyecto	90
8.2	Beneficios contables del proyecto	91
8.3	Beneficio neto del proyecto	91
9.	CONCLUSIONES	92
10.	RECOMENDACIONES FUTURAS	95
11.	BIBLIOGRAFÍA	96
12.	ANEXOS	98
	GLOSARIO	103