

Tabla de contenido

CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO 2: ANTECEDENTES GENERALES DE LA ORGANIZACIÓN	2
2.1 Rubro y antecedentes	2
2.2 Misión y Visión	2
2.3 Organigrama	3
2.4 Producto y/o Servicio.....	4
2.5 Dimensionamiento de la actividad.....	4
2.6 Ventaja Competitiva	5
2.7 Actores relevantes y estructura de mercado.....	5
2.8 Clientes	6
2.9 Desempeño organizacional	7
2.10 Benchmarking de calidad de servicio y satisfacción paciente	9
CAPÍTULO 3: DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO	11
3.1 Motivos del trabajo	11
3.2 Causas y/o Hipótesis	15
3.3 Propuesta.....	16
CAPÍTULO 4: OBJETIVOS Y ALCANCE	17
4.1 Objetivos.....	17
4.2 Resultados esperados y alcances.....	17
CAPÍTULO 5: MARCO TEÓRICO	19
5.1 Descripción de IBB e Índice de Prioridad	19
5.2 Modelo de Gestión.....	20
5.3 Sistema de Gestión de Calidad y Ciclo DMAIC.....	20
5.4 Diagrama Ishikawa	22
5.5 Matriz de Evaluación de Factores Internos.....	23
5.6 Método Hanlon de Priorización de Problemas	24
5.7 Priorización Factibilidad-Importancia	24
CAPÍTULO 6: METODOLOGÍA	26
CAPÍTULO 7: ANÁLISIS DEL ESTADO ACTUAL	28
7.1 Análisis situación actual	28
7.2 Matriz de evaluación de factores internos.....	30
7.3 Análisis de MEFI.....	34
CAPÍTULO 8: DETECCIÓN DE PROBLEMAS	35
8.1 Descripción del trabajo	35

8.2 Detección de problemas en área de diagnóstico	36
8.2.1 Resultados de identificación de problemas en diagnóstico	37
8.2.2 Priorización de problemas en área de diagnóstico.....	38
8.3 Detección de problemas en centro médico	39
8.3.1 Resultados de identificación de problemas en centro médico	39
8.3.2 Priorización de problemas en centro médico.....	40
8.4 Detección de problemas en área de urgencia	41
8.4.1 Resultados de identificación de problemas en área de urgencia.....	41
8.4.2 Priorización de problemas en área de urgencia	43
8.5 Detección de problemas en área de hospitalizados.....	44
8.5.1 Resultados de identificación de problemas en área de hospitalizados.....	44
8.5.2 Priorización de problemas en área de hospitalizados	45
8.6 Conclusiones	46
CAPÍTULO 9: GENERACIÓN DE INICIATIVAS.....	48
9.1 Descripción del trabajo	48
9.2 Resultado de Generación de Iniciativas en diagnóstico.....	49
9.2.1 Índice de prioridad en diagnóstico.....	49
9.2.2 Priorización de iniciativas generadas en diagnóstico	50
9.3 Resultado de generación de iniciativas en centro médico.....	52
9.3.1 Índice de prioridad en centro médico	52
9.3.2 Priorización de iniciativas generadas en centro médico	54
9.4 Resultados de generación de iniciativas en centro médico	55
9.4.1 Índice de prioridad en urgencia	55
9.4.2 Priorización de iniciativas generadas en urgencia	57
9.5 Resultado de generación de iniciativas en centro médico.....	58
9.5.1 Índice de prioridad en hospitalizados	58
9.5.2 Priorización de iniciativas generadas en hospitalizados	60
9.6 Conclusiones.....	61
CAPÍTULO 10: CONTROL Y SEGUIMIENTO	62
10.1 Asignación de responsabilidades y seguimiento.....	62
10.2 Control	63
10.2.1 Comportamiento IBB e índice de prioridad.....	63
10.3 Seguimiento	64
10.3.1 Nuevas prácticas de gestión.....	65
10.3.2 Propuesta de diseño	66
10.3.3 Objetivo del nuevo esquema.....	68
10.4 Recomendaciones para posterior implementación.....	70
10.5 Sugerencias Adicionales	72
CAPÍTULO 11: BENEFICIOS POTENCIALES	75
CAPÍTULO 12: CONCLUSIONES.....	78
CAPÍTULO 13: DISCUSIÓN DE RESULTADOS	80
Bibliografía	82

Anexos.....	84
Anexo A. Protocolo de atención urgencia	84
Anexo B. Análisis FODA	84