

Tabla de Contenido

0.1. RESUMEN EJECUTIVO	i
1. INTRODUCCIÓN Y CONTEXTO	1
1.1. ANTECEDENTES DEL SISTEMA DE SALUD CHILENO	1
1.1.1. EL SISTEMA DE SALUD CHILENO	1
1.1.2. SISTEMA NACIONAL DE SERVICIOS DE SALUD (SSNS)	1
1.1.3. MINISTERIO DE SALUD	2
1.2. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL HOSPITAL EXEQUIEL GONZÁLEZ CORTÉS	3
1.2.1. SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO SUR (SSMS)	3
1.2.2. HOSPITAL DR. EXEQUIEL GONZÁLEZ CORTÉS	3
1.2.3. LÍNEAS DE SERVICIO	4
1.3. PROBLEMA U OPORTUNIDAD IDENTIFICADA	5
1.4. OBJETIVO GENERAL	6
2. MARCO TEÓRICO	7
2.1. METODOLOGÍA DE INGENIERÍA DE NEGOCIOS	7
2.1.1. Metodología de Proyectos	7
2.2. Lógicas de Negocio	13
2.2.1. Ciencia de datos	13
2.2.2. Modelos de Análisis de Datos	15
2.3. Revisión de la Literatura	16
2.3.1. Definición local de Pacientes Frecuentes	17
2.3.2. Ejemplo de definición de pacientes NANEAS	18
2.3.3. Ejemplo de Definición en base a Percentiles	19
2.3.4. Definición de PF en base al Modelo Probabilístico de Poisson	20
2.3.5. Aplicaciones Posibles del Modelo de Definición	20
3. PLANTEAMIENTO ESTRATÉGICO Y MODELO DE NEGOCIOS	23
3.1. POSICIONAMIENTO ESTRATÉGICO	23
3.2. BALANCED SCORECARD	24
3.3. MODELO DE NEGOCIOS	24
3.3.1. Propuesta de Valor	25
3.3.2. Canales	25
3.3.3. Relación con el Usuario	25
3.3.4. Actividades Clave	25
3.3.5. Recursos Clave	25

3.3.6.	Socios Clave	26
3.3.7.	Estructura de Costos	26
3.3.8.	Fuente de Ingresos	26
4.	ANÁLISIS SITUACIÓN ACTUAL	27
4.1.	ARQUITECTURA DE PROCESOS	27
4.1.1.	Patrón de Arquitectura del Negocio	27
4.1.2.	Patrón de Arquitectura de Procesos	27
4.2.	MODELAMIENTO DETALLADO DE PROCESOS	28
4.2.1.	Patrón Unificado de Arquitectura Instanciado en el HEGC	28
4.3.	DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL	33
4.3.1.	Desarrollo del Modelo de Definición de Paciente Frecuente	33
4.3.2.	Aplicación del Modelo en el HEGC	37
5.	PROPUESTA DE DISEÑO DE PROCESOS	39
6.	GESTIÓN DEL CAMBIO	42
6.1.	CONTEXTO ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA	42
6.2.	OBSERVACIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN A REALIZAR	43
6.3.	ANÁLISIS DE LOS PRINCIPIOS DE DISEÑO	43
6.3.1.	Estrategia y Sentido	43
6.3.2.	Conservación	43
6.3.3.	Óptica de Liderazgo y Gestión	44
6.3.4.	Estados de Ánimo	44
6.3.5.	Comunicaciones	44
6.3.6.	Desarrollo de Habilidades	44
6.3.7.	Poder	44
6.3.8.	Alerta y Consciencia del Proceso	45
6.3.9.	Evaluación y Cierre	45
6.4.	CARACTERIZACIÓN DEL CAMBIO	45
6.5.	FACTORES CRÍTICOS DE ÉXITO	45
7.	EVALUACIÓN DEL PROYECTO Y CONSIDERACIONES FINALES	47
7.1.	DISCUSIÓN	47
7.1.1.	Discusión Sobre Modelo de Poisson con Dos Clases Latentes	47
7.1.2.	Discusión Sobre la Cuantificación	48
7.1.3.	Discusión sobre el Ajuste del Modelo de Atención	48
7.1.4.	Discusión Sobre Predicción de PF en la tercera visita	49
	CONCLUSIÓN	49
8.	BIBLIOGRAFÍA	51
	ANEXOS	53
8.0.1.	Misión y Visión del Ministerio de Salud de Chile	54
8.0.2.	Misión y Visión de Servicio Salud Metropolitano Sur	54
8.0.3.	Misión y Visión del Hospital Exequiel González Cortés	55
8.0.4.	Otras Lineas de Servicio	55

8.0.5. Comparación Entre Dos Instituciones 55