

TABLA DE CONTENIDO

CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN Y CONTEXTO	1
1.1 ANTECEDENTES DE LA INDUSTRIA	1
1.1.1. Arquitectura del sistema de salud en Chile	1
1.1.2 Plan de Salud AUGE – Garantías explícitas de salud (GES)	4
1.1.3 Incumplimiento de las Garantías Explícitas de Salud.....	6
1.1.4 Cómo afecta el AUGE a la sociedad	7
1.1.5 Enfrentamiento del AUGE en clínicas y hospitales acreditados	8
1.1.6 Posicionamiento de las instituciones en el mercado de la salud.....	8
1.2 DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA.....	10
1.2.1 Estructura Organizacional	10
1.2.2 Servicios.....	11
1.3 ACERCA DEL PROBLEMA Y SU JUSTIFICACIÓN.....	12
1.4 OBJETIVOS Y RESULTADOS ESPERADOS DEL PROYECTO	13
1.4.1 Objetivo General	13
1.4.2 Objetivos Específicos.....	13
1.4.3 Resultados Esperados.....	13
1.5 ALCANCE.....	13
1.5.1 Dentro del Alcance	14
1.5.2 Fuera del Alcance.....	14
1.6 RIESGOS POTENCIALES.....	14
CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO	16
2.1 METODOLOGÍA DE INGENIERÍA DE NEGOCIOS.....	16
2.1.1 Arquitectura de procesos General.....	17
2.2 MARCO TEÓRICO PARA LA LÓGICA DE NEGOCIOS	18
2.2.1 Modelo para priorización de hora médica para la asignación.....	18
2.2.2 Customer Experience.....	20
CAPÍTULO 3: PLANTEAMIENTO ESTRATÉGICO Y ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN	
ACTUAL	22
3.1 POSICIONAMIENTO ESTRATÉGICO	22
3.2 MAPA ESTRATÉGICO DE LA EMPRESA	23
3.3 ANÁLISIS DEL ENTORNO	26
3.3.1 Análisis externo de la empresa.....	27
3.3.2 Análisis interno de la empresa	27
3.4 MODELO DE NEGOCIOS RED DE SALUD UC CHRISTUS.....	28
3.5 MODELO DE NEGOCIOS DEL PROYECTO.....	29
3.5.1 Propuesta de valor.....	29
3.5.2 Segmento de clientes.....	30
3.5.3 Relación con el paciente.....	30
3.5.4 Actividades claves.....	30
3.5.5 Canales	30
3.5.6 Socios claves.....	30
3.5.7 Estructura de costos	31
3.5.8 Fuente de ingresos.....	31
3.6 DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL	31

3.6.1	Arquitectura de Procesos AS IS.....	31
3.6.2	Patrón y arquitectura Macroproceso 1	33
3.6.3	Modelamiento Detallado de Procesos AS IS.....	41
3.6.4	Customer Journey/ Blueprint AS IS.....	42
3.6.5	Cuantificación del Problema u Oportunidad	44
3.6.6	Demanda de atención por especialidad.....	46
3.6.7	Nivel de cumplimiento de atención por requerimientos	47
3.6.8	Derivaciones por Isapre	48
CAPÍTULO 4: PROPUESTA DE DISEÑO DE PROCESOS		50
4.1	DIRECCIONES DE CAMBIO	50
4.1.1	Estructura de Mercado y empresa.....	50
4.1.2	Anticipación.....	51
4.1.3	Coordinación.....	51
4.1.4	Prácticas de trabajo	52
4.1.5	Integración de proceso conexos	53
4.1.6	Mantenimiento consolidada de estado.....	53
4.2	PROPUESTA DE SOLUCIÓN.....	54
4.2.1	Arquitectura de procesos TO BE.....	54
4.2.2	Modelamiento detallado de procesos TO BE	58
4.2.3	Customer Journey / Blueprint TO BE.....	59
4.2.4	Diseño de Lógica de Negocios	60
4.2.6	Modelamiento	62
CAPÍTULO 5: PROPUESTA DE APOYO TECNOLÓGICO		68
5.1	ARQUITECTURA TECNOLÓGICA	68
5.1.1	Requerimientos sistema	68
5.1.2	Caso de Uso.....	69
5.1.4	Prototipo funcional.....	75
5.1.5	Diagrama de secuencia	80
5.1.6	Diagrama de clases	83
CAPÍTULO 6: APLICACIÓN DE CUSTOMER EXPERIENCE.....		84
6.1	PROGRAMA DE MEDICIÓN DE LA EXPERIENCIA A	85
CAPITULO 7: SIMULACIÓN Y RESULTADOS		88
7.1	RESULTADOS POR ESPECIALIDAD.....	90
7.1.1	Resultados especialidad Broncopulmonar	90
7.1.2	Resultados especialidad de Cardiología	91
7.1.3	Resultados especialidad de Reumatología	92
7.1.4	Resultados especialidad de Neurología	93
7.1.5	Resultados especialidad de Endocrinología.....	94
CAPÍTULO 8: EVALUACIÓN ECONÓMICA		95
8.1	INVERSIÓN INICIAL.....	95
8.1.1	Costo inicial desarrollo	95
8.1.2	Costo inicial mantención.....	96
8.1.3	Costo operacional.....	97
8.2	BENEFICIOS	97
8.3	FLUJO CAJA.....	98
8.4	ANÁLISIS DE SENSIBILIDAD.....	99
CAPÍTULO 9: CONCLUSIONES Y TRABAJOS FUTUROS.....		100
9.1	PROCESOS DE AGENDAMIENTO	100
9.2	IMAGEN INSTITUCIONAL AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	101

9.3	<i>BASE DE DATOS DEL MODELO</i>	101
9.4	<i>RECURSOS MÉDICOS</i>	101
9.5	<i>EXPERIENCIA PACIENTE</i>	102
9.6	<i>RESULTADOS</i>	102
9.7	<i>TRABAJOS FUTUROS</i>	105
	9.7.1 <i>Datos o modificaciones</i>	105
	<i>BIBLIOGRAFIA</i>	106
	<i>ANEXOS</i>	108
A.	<i>ORGANIGRAMA ORGANIZACIONAL RED DE SALUD UC CHRISTUS</i>	108
B.	<i>DIAGRAMAS DE ESPECIFICACIÓN FORMAL DE LOS CASOS DE USOS</i>	109