

TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	1
2.	ANTECEDENTES GENERALES	3
2.1	REDSALUD PROVIDENCIA	3
2.2	MERCADO Y MARCO INSTITUCIONAL	4
2.3	DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL	7
2.4	SERVICIOS Y PROCESOS DE SERVICIOS	8
3.	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	9
3.1	ÁREA DE TRABAJO	9
3.2	PROBLEMA DETECTADO	10
3.3	HIPÓTESIS INICIALES	13
4.	DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO	14
4.1	OBJETIVO GENERAL	14
4.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	14
4.3	ALCANCES	14
4.4	RESULTADOS ESPERADOS	15
5.	MARCO CONCEPTUAL	16
5.1	REDISEÑO DE PROCESOS	16
5.2	BUSINESS PROCESS MODEL NOTATION (BPMN)	16
5.3	GESTIÓN DEL CAMBIO	19
5.3.1	MODELO DE LOS 8 PASOS DE JOHN KOTTER	20
6.	METODOLOGÍA	21
6.1	DEFINIR EL PROYECTO DE REDISEÑO	21
6.2	MODELAR LA SITUACIÓN ACTUAL	22
6.3	BENCHMARK DE OTRAS ORGANIZACIONES DE LA SALUD	22
6.4	ESTABLECER DIRECCIONES DE CAMBIO	23
6.5	FORMULAR PROPUESTA DE REDISEÑO E IMPLEMENTACIÓN	24
6.6	EVALUAR LA PROPUESTA DE REDISEÑO	24
7.	DEFINICIÓN DEL PROYECTO	25
7.1	OBJETIVOS DEL REDISEÑO	25
7.2	ÁMBITOS DE LOS PROCESOS A REDISEÑAR	26
7.3	HACER ESTUDIO DE LA SITUACIÓN ACTUAL	26
8.	ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL	28

8.1	MODELAR LA SITUACIÓN ACTUAL	28
8.1.1	PROCESO DE CIERRE DE CUENTAS AS IS	32
8.1.2	PROCESO DE BONIFICACIÓN AS IS.....	34
8.1.3	PROCESO GENERAL DE COBRANZA AS IS	36
8.1.4.	PROCESO DE RECEPCIÓN Y CUADRATURA DE CAJAS HOSPITALARIAS AS IS.....	38
8.2	HALLAZGOS PRINCIPALES	40
8.3	VALIDACIÓN Y MEDICIÓN.....	43
9.	BENCHMARK INTERNO Y EXTERNO	47
9.1	CLÍNICAS DE REDSALUD	47
9.2	CLÍNICAS Y HOSPITALES EXTERNOS	50
10.	PROPUESTA DE REDISEÑO	51
10.1	DIRECCIONES DE CAMBIO	51
10.1.1	Asignación de responsabilidades.....	51
10.1.2	Integración de procesos conexos.....	52
10.1.3	Anticipación.....	52
10.1.4	Mantenimiento consolidado del estado	52
10.1.5	Coordinación	52
10.1.6	Prácticas de trabajo.....	52
10.1.7	Apoyo computacional	53
10.2	DESCRIPCIÓN DEL REDISEÑO	53
10.2.1	Días de Facturación.....	53
10.2.2	Cierre de Cuentas en Pabellón Central	53
10.2.3	Workflow de Cuentas.....	56
10.2.4	Visualización de datos	62
10.3	BPMN TO BE DEL PROCESO	63
10.3.1	PROCESO DE REVISIÓN DE CARPETAS PABELLÓN CENTRAL TO BE	63
10.3.2	PROCESO DE CIERRE DE CUENTAS TO BE	65
10.3.3	PROCESO DE BONIFICACIÓN TO BE.....	66
10.4	TECNOLOGÍAS HABILITANTES	67
10.4.1	Centro de Soluciones (CDS).....	67
10.5	INDICADORES DE DESEMPEÑO.....	68
10.6	RESUMEN DE LA PROPUESTA DE REDISEÑO	70
11.	PLAN DE IMPLEMENTACIÓN.....	71
11.1	METAS.....	71

11.2 FASES DE LA IMPLEMENTACIÓN	71
11.2.1 Definiciones.....	71
11.2.2 Puesta en marcha.....	73
11.3 CARTA GANTT.....	75
12. EVALUACIÓN DE LA SOLUCIÓN	76
12.1 IMPACTO DE LA PROPUESTA	76
12.2 EVALUACIÓN TÉCNICA.....	77
12.3 EVALUACIÓN ECONÓMICA	77
12.3.1 Beneficios	78
12.3.2 Costos.....	78
12.3.3 Flujo de caja.....	78
13. CONCLUSIONES	80
13.1 CONCLUSIONES GENERALES	80
13.2 RECOMENDACIONES	81
14. BIBLIOGRAFIA	82
15. ANEXOS.....	83