

# Tabla de Contenido

<b>1. Introducción</b>	<b>1</b>
<b>2. Antecedentes</b>	<b>3</b>
2.1. Donación de órganos en Chile . . . . .	3
2.2. Kefuri, donación con otros ojos . . . . .	5
2.2.1. Funcionamiento actual de Kefuri . . . . .	6
2.3. Hospital del Salvador . . . . .	10
<b>3. Justificación del problema</b>	<b>12</b>
<b>4. Descripción del proyecto</b>	<b>15</b>
4.1. Objetivo general . . . . .	15
4.2. Objetivos específicos . . . . .	15
4.3. Alcances . . . . .	16
<b>5. Marco conceptual</b>	<b>17</b>
5.1. Gestión de procesos . . . . .	17
5.1.1. Gestión del cambio y método para hacer proyectos . . . . .	18
5.2. Conceptos claves de salud y donación de órganos . . . . .	19
<b>6. Metodología</b>	<b>22</b>
<b>7. Lineamientos, protocolos y normativa en donación de órganos</b>	<b>24</b>
7.1. Orientaciones técnicas “Proceso de Procuramiento y Trasplante de Órganos y Tejidos . . . . .	24
7.1.1. Propuesta de protocolo de estandarización y gestión de calidad para el proceso de procuramiento de órganos . . . . .	27
<b>8. Análisis situación actual</b>	<b>30</b>
8.1. Principales actores . . . . .	30
8.2. Proceso actual (AS IS) . . . . .	31
8.2.1. Proceso de procuramiento . . . . .	32
8.2.2. Subprocesos . . . . .	37
8.2.3. Otras tareas . . . . .	49
8.3. Diagnostico situación actual . . . . .	50
8.3.1. Problemas detectados . . . . .	50
<b>9. Rediseño de proceso</b>	<b>54</b>

9.1. Posibles soluciones . . . . .	54
9.2. Propuesta de mejora . . . . .	56
9.3. Modelamiento proceso TO BE . . . . .	56
9.3.1. Rediseño proceso de procuramiento . . . . .	57
9.3.2. Rediseño subprocesos . . . . .	57
9.3.3. Rediseño de la aplicación . . . . .	64
<b>10. Plan de desarrollo e implementación</b>	<b>67</b>
10.1. Desarrollo Aplicación . . . . .	67
10.2. Implementación . . . . .	69
10.3. Despliegue y mejora continua . . . . .	71
10.4. Gestión del cambio . . . . .	72
<b>11. Beneficios</b>	<b>76</b>
<b>12. Conclusiones y Trabajo futuro</b>	<b>79</b>
12.1. Conclusiones . . . . .	79
12.2. Trabajo futuro . . . . .	80
<b>Bibliografía</b>	<b>82</b>
<b>Anexos</b>	<b>85</b>
<b>Anexo A. Coordinación local de procuramiento y trasplante</b>	<b>86</b>
A.1. Coordinaciones locales de procuramiento y trasplante . . . . .	86
A.2. Coordinaciones locales de Trasplante . . . . .	88
<b>Anexo B. Datos justificación del problema</b>	<b>90</b>
B.1. Tasa de donación por millón de personas . . . . .	91
B.2. Trasplantes y donantes efectivos por año . . . . .	92
B.3. Lista de espera y cálculo en caso hipotético a partir del promedio . . . . .	92
<b>Anexo C. Conceptos de procuramiento y salud</b>	<b>93</b>
C.1. Conceptos de procuramiento y donación de órganos [12] . . . . .	93
C.2. Indicadores de Escala de coma de Glasgow . . . . .	95
<b>Anexo D. Lineamientos y protocolos</b>	<b>96</b>
D.1. Perfil del cargo coordinador local de procuramiento [12] . . . . .	96
D.2. Descripción del cargo de CLP [12] . . . . .	96
D.3. Orden de familiares para la comunicación de donación de órganos [12] . . . . .	97
D.4. Criterios protocolo de estandarización [46] . . . . .	97
<b>Anexo E. Entrevista estructurada para el área de procuramiento</b>	<b>100</b>
<b>Anexo F. Posibles donantes SSMO</b>	<b>103</b>
F.1. Resultados Seguimientos posibles donantes SSMO 2020-2021 . . . . .	103