

Tabla de Contenido

1. Introducción	1
2. Antecedentes generales	2
2.1. Enfermedad celíaca	2
2.2. Sistema de salud en Chile	9
3. Caracterización y justificación problema	12
3.1. Problema identificado	12
3.2. Justificación del problema	12
3.3. Propósito del trabajo	17
4. Objetivos	18
4.1. Objetivo general	18
4.2. Objetivos específicos	18
5. Alcances y resultados esperados	19
5.1. Alcances	19
5.2. Resultados esperados	19
6. Marco Conceptual	20
6.1. Enfermedades relacionadas a la ingesta de gluten	20
6.2. Salud	21
6.3. Salud Pública	21
6.3.1. Rol del Estado en salud	21
6.4. Conceptos de salud	21
6.5. Calidad de vida	22
6.6. ¿Qué es un proyecto?	24
7. Metodología	26
8. Diagnóstico de la situación actual	28
8.1. Caracterización de la población con celiacía	28
8.2. Análisis PESTEL	30
8.3. Mapa de actores	43
8.3.1. Análisis de involucrados	44
8.4. Investigación de referentes	47
8.5. Mapa empático y entrevistas	55
8.5.1. Mapa empático post entrevistas y principales hallazgos	56

9. Corporación de Apoyo al Celíaco - COACEL	58
10. Estrategias de solución	60
11. Identificación del problema	62
11.1. Árbol de problema, causas y efectos	62
11.2. Árbol de medios y fines	64
11.3. Postulación de alternativas	65
12. Formulación del proyecto	66
12.1. Propuesta de proyecto	66
12.1.1. Telemedicina	66
12.1.2. COACEL Educa: Curso de capacitaciones a profesionales de la salud	68
12.2. Adaptación página web	69
12.2.1. Flujo de página web	70
12.3. Estimación de la población objetivo	72
13. Viabilidad económica	75
13.1. Inversión inicial	75
13.2. Ingresos operacionales	76
13.3. Costos operacionales	76
13.4. Sostenibilidad operacional	78
13.5. Beneficios sociales	78
14. Conclusiones, recomendaciones y próximos pasos	80
Bibliografía	82
Anexos	89
Anexo A. Reacciones adversas a los alimentos	89
Anexo B. Guía Clínica Búsqueda, Diagnóstico y Tratamiento de la Enfermedad Celíaca.	93
Anexo C. Encuesta Nacional de Salud ENS Chile 2009 - 2010	96
Anexo D. Enfermedad celíaca	99
Anexo E. Metodología	101
Anexo F. Cálculo población beneficiaria PAE celíaca	102
Anexo G. Valores particulares de exámenes para detección de celiaquía	103
Anexo H. Estudio Glutenscreen	104
Anexo I. Asociaciones de apoyo a celíacos	105
Anexo J. Entrevistas	107
Anexo K. Flujo de agendamiento de horas	110