

Diseño del proceso de análisis de pacientes para patologías crónicas en Clínicas Las Condes

Tesis para optar al grado de Magíster en Ingeniería de Negocios con Tecnologías de Información
Por:

Erika Loreto Quiroz Quinteros

Profesor Guía: Oscar Barros Vera

Santiago de Chile - Septiembre 2011

No autorizada por el autor a ser publicada a texto completo en Cybertesis.

Miembros de la Comisión: Cristian Julio Amdan, Luis Aburto Lafourcade y Emilio Santelices Cuevas

Resumen . .	4
No disponible a texto completo . .	5

Resumen

La Industria de la Salud es altamente competitiva, caracterizada por una oferta de servicios de baja diferenciación, más bien estandarizados, y donde la fidelidad de los clientes (pacientes) es altamente deseable, pero, muchas veces, difícil de obtener. La importancia de captar nuevos clientes, conocerlos, lograr retenerlos y generar fuertes vínculos antes que la competencia, es vital para lograr una competencia basada en el valor.

Este proyecto propone el diseño de procesos para la evaluación y análisis de riesgo de pacientes en Clínica Las Condes y forma parte de una serie de iniciativas, impulsadas por la Dirección de Gestión Médica, con la finalidad de permitir a la institución cumplir con sus objetivos estratégicos planteados. Específicamente, el proyecto pretende ofrecer soluciones de alto valor para los pacientes, mediante la entrega de servicios de salud adecuados a sus necesidades, basándose en las mejores prácticas y evidencia médica disponible.

Para esto, haciendo uso de técnicas analíticas y de minería de datos, junto al juicio experto de los clínicos, se espera desarrollar un modelo de clasificación de pacientes, que permita predecir el riesgo de padecer determinada complicación. De esta forma, se espera reducir la variabilidad en la práctica clínica, contando con criterios consensuados e intervenciones diferenciadas para cada paciente, según su nivel de riesgo, contribuyendo a la oportunidad de la atención y en la toma de decisiones médicas.

La existencia de múltiples patologías en la medicina, aporta un alto grado de complejidad y costo de tiempo en el desarrollo de este proyecto. Por esta razón, se ha optado por desarrollar una prueba de concepto que incluye, un modelo de clasificación, según nivel de riesgo, para el caso de las enfermedades crónicas, específicamente, la diabetes mellitus tipo 2, por ser aquella que presenta mayor incidencia en la población.

El diseño de procesos se basa en la metodología de diseño basada en patrones de procesos, detallando desde la arquitectura de procesos hasta los apoyos computacionales y lógicas de negocio requeridas para su implementación. Adicionalmente, se realizó una prueba de concepto para el proceso de análisis de riesgo de pacientes y, finalmente, se generalizó la experiencia en un Framework, que puede ser aplicado a cualquier organización que desee utilizar modelos predictivos basados en árboles de decisión.

No disponible a texto completo

No autorizada por el autor a ser publicada a texto completo en Cybertesis.