

## TABLA DE CONTENIDO

<b>1. ANTECEDENTES GENERALES</b> .....	11
<b>1.1 Sistema de salud en Chile</b> .....	11
<b>1.2 Red de Salud UC CHRISTUS</b> .....	13
<b>1.3 Servicio de Urgencia en Chile y ley de urgencia</b> .....	18
<b>1.4 Servicio de Urgencia Hospital Clínico</b> .....	19
<b>2. PROBLEMÁTICA ABORDADA</b> .....	24
<b>2.1 Descripción de la problemática</b> .....	24
<b>2.2 Consecuencias del problema</b> .....	26
<b>2.3 Alternativas de solución</b> .....	28
<b>3. OBJETIVOS, RESULTADOS ESPERADOS Y ALCANCES</b> .....	31
<b>3.1 Objetivos del proyecto</b> .....	31
<b>3.2 Resultados esperados</b> .....	31
<b>3.3 Alcances</b> .....	32
<b>4. MARCO CONCEPTUAL Y METODOLOGÍA TEÓRICA</b> .....	33
<b>4.1 Marco conceptual</b> .....	33
<b>4.2 Metodología Design Thinking:</b> .....	36
<b>5. PRIMERA ETAPA: EMPATIZAR</b> .....	39
<b>5.1 Caracterización socioeconómica y demográfica de los pacientes en la urgencia del Hospital Clínico UC</b> .....	39
<b>5.2 Agrupación de pacientes</b> .....	44
<b>5.3 Customer Journey</b> .....	46
<b>6. SEGUNDA ETAPA: DEFINIR</b> .....	52
<b>6.1 Tabla de priorización</b> .....	53
<b>6.2 Pago en caja o Admisión para hospitalización</b> .....	54
<b>6.3 Rayos, laboratorio, procedimiento o interconsulta</b> .....	60
<b>6.4 Llamada de Paciente al box</b> .....	64
<b>7. TERCERA ETAPA: IDEAR</b> .....	67
<b>7.1 Generación de la Propuesta mejora en Cajas</b> .....	68
<b>7.2 Generación de la Propuesta de mejora en Rayos - Urgencia</b> .....	72

7.3 Generación de la Propuesta de mejora de Información al paciente .....	76
<b>8. CUARTA Y QUINTA ETAPA: PROTOTIPAR Y EVALUAR .....</b>	<b>78</b>
8.1 Propuesta de mejora en Cajas .....	78
8.2 Propuesta de mejora Rayos – Urgencia.....	88
8.3 Propuesta de mejora: información al paciente.....	94
8.4 Gestión del cambio .....	97
<b>9. IMPACTO ECONÓMICO DEL PROYECTO .....</b>	<b>98</b>
<b>10. CONCLUSIONES.....</b>	<b>104</b>
<b>11. BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>107</b>
<b>12. ANEXOS .....</b>	<b>109</b>