

TABLA DE CONTENIDO

AGRADECIMIENTOS	iii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO 1: ANTECEDENTES GENERALES	2
1.1 Sistema de Salud en Chile.....	2
1.1.1 Gastos: Industria de la Salud	5
1.2 Red de Salud UC CHRISTUS.....	5
1.2.1 Misión y visión	6
1.2.2 Organigrama	6
1.2.3 Desempeño organizacional.....	7
1.2.4 Clasificación fármacos utilizados.....	9
1.3 Descripción del área de la organización	11
1.3.1 Farmacia	11
1.3.2 Bodega.....	12
1.3.3 Servicio Pensionado General.....	13
1.3.4 Clientes	14
CAPÍTULO 2: JUSTIFICACIÓN DEL TRABAJO DE TÍTULO	14
2.1 Problema identificado	14
2.1.1 Árbol de problemas	16
2.2 Justificación del problema.....	17
2.2.1 Medicamentos desechados Hospital Clínico UC.....	17
2.2.2 Medicamentos desechados bodega.....	18
2.2.3 Medicamentos desechados farmacia	19
2.2.4 Medicamentos desechados en Servicios Clínicos.....	20
2.2.5 Medicamentos termolábiles.....	21
2.3 Lineamiento con estrategia organizacional	21
2.4 Alcances trabajo de título.....	22
2.5 Resultados Esperados.....	23
CAPÍTULO 3: OBJETIVOS	24
3.1 Objetivo General	24
3.2 Objetivos Específicos.....	24
CAPÍTULO 4: METODOLOGÍA	25
4.1 Plan de trabajo.....	26
4.2 Gantt del proyecto	27
CAPÍTULO 5: MARCO TEÓRICO	29
CAPÍTULO 6: PROCESO AS-IS	41
6.1 Macroproceso flujo del fármaco.....	41
6.2 Bodega: Flujo del fármaco	42
6.2.1 Recepción de medicamentos	42
6.2.2 Regulación de inventarios de farmacia	43
6.2.3 Despacho de medicamentos a servicio clínico.....	43
6.2.4 Gestión de devoluciones	44
6.2.5 Subproceso: Gestión de medicamentos desechados	46
6.3 Farmacia: Flujo del fármaco	47
6.3.1 Gestión de recetas	47
6.3.2 Revisión y despacho de devoluciones	49
6.3.3 Gestión de medicamentos desechados	49
6.4 Servicio Pensionado General: Flujo del fármaco	51

6.4.1 Transcripción prescripción médica	51
6.4.2 Recepción de medicamentos	51
6.4.3 Gestión de devoluciones	52
6.4.4 Gestión de medicamentos desechados	53
6.5 Indicadores línea base.....	54
6.6 Análisis de tipología de causas de pérdida.....	56
6.7 Análisis de incentivos.....	57
CAPÍTULO 7: PROCESO TO BE	59
7.1 Macroproceso: Flujo del fármaco.....	59
7.2 Subproceso: Protocolo de Eliminación de Medicamentos al interior del Servicio Pensionado General	60
7.3 Farmacia.....	62
7.3.1 Revisión de solicitudes.....	62
7.3.2 Digitación y Gestión de recetas.....	63
7.3.3 Gestión de devoluciones	64
7.4 Servicio Clínico	65
7.4.1 Prescripción médica a paciente	65
7.4.2 Recepción y Suministración de medicamentos.....	66
7.4.3 Gestión de devoluciones	67
CAPÍTULO 8: PLAN DE GESTIÓN DEL CAMBIO	69
CAPÍTULO 9: EVALUACIÓN ECONÓMICA	73
9.1 Ingresos fijos.....	73
9.2 Ingresos variables.....	73
9.3 Costos fijos	74
9.4 Costos variables	75
9.5 Escenario base: Demanda constante	76
9.6 Escenario 1: Aumento de la rentabilidad del hospital por toma de acciones privadas	76
9.7 Flujo de caja	79
9.8 Análisis de sensibilidad.....	80
9.8.1 Escenario base	80
9.8.2 Escenario 1: Aumento de demanda por medidas privadas	81
PROPUESTA DE TRABAJO FUTURO	81
CONCLUSIONES	82
BIBLIOGRAFÍA	84
ANEXOS	86