

Tabla de Contenido

1 ANTECEDENTES GENERALES	1
1.1 Ley laboral	1
1.2 Mutuales	1
1.3 Caracterización de la organización	1
1.3.1 Misión, visión y ejes estratégicos	2
1.3.2 Organigrama	3
1.3.3 Sector Industrial	4
1.3.4 Servicios y procesos productivos	5
1.4 Acerca del problema y su justificación	5
1.5 Objetivos	8
1.5.1 Objetivo General	8
1.5.2 Objetivos Específicos	8
1.6 Resultados esperados y alcances	9
2. MARCO CONCEPTUAL	10
2.1 Metodología de Rediseño de procesos	10
2.2 Business Process Model and Notation	10
2.3 Design Thinking	10
2.4 Customer Experience Management	13
2.7 Gestión del cambio	14
3. METODOLOGÍA	14
4. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL	17
4.1 Telemedicina en la ACHS	17
4.1.1 Tipos de pacientes y áreas de atención con Telemedicina	17
4.1.2 Cómo se desarrolló la Telemedicina	18
4.1.3 Tipo de Telemedicina	19
4.2 Situación actual de procesos y gobernanza	20
4.2.2 Modelamiento de los procesos de Telemedicina	20
4.2.1 Plataforma actual	25
4.2.3 Gobernanza Telemedicina	27
4.3 Modelo actual de gestión de experiencia	29
4.3.1 Encuesta Post Atención	29
4.3.2 Protocolo de contingencia	31
5. Desarrollo de Rediseño	33
5.1 Empatizar	34
5.1.1 Mapa De Actores	34
5.1.2 Caracterización de pacientes	35
5.1.3 Entrevistas	38
5.1.4 Análisis de reclamos	42
5.1.5 Inmersión Cognitiva	48

5.2 Definir	50
5.2.3 Mapa de empatía	50
5.2.1 Customer Journey.....	51
5.2.4 Perfil de usuario	56
5.3 Idear	59
5.3.1 Taller de ideación.....	59
5.3.2 Conclusiones del Taller.....	61
5.3.3 Matriz de priorización	61
5.4 Prototipar y Testear	63
5.4.1 Diseño del prototipo	63
5.4.2 Resultados del testeo	67
6. PROPUESTA DE REDISEÑO.....	69
6.1 Customer Journey TO BE.....	70
6.1.1 Pre-atención.....	70
6.1.2 Atención	74
6.1.3 Post-Atención.....	75
6.2 Proveedor y plataforma de videollamada	76
6.3 Canales de soporte.....	78
6.4 Protocolos de atención	79
6.5 Sistema de Gestión de la Experiencia.....	80
6.5.1 Planes de contingencia.....	80
6.5.2 Encuesta de Satisfacción.....	81
6.5.3 Indicadores operacionales	82
7. GESTIÓN DEL CAMBIO	83
8. RECOMENDACIONES DE IMPLEMENTACIÓN	86
9. IMPACTO DEL REDISEÑO	88
10. CONCLUSIÓN	91
11. BIBLIOGRAFÍA	94
12. ANEXOS	98
ANEXO A: Especialidades impartidas en Telemedicina.....	98
ANEXO B: DEFINICION DE LOS DISTINTOS TIPOS DE TELEMEDICINA.....	98
ANEXO C: Asistentes Taller Co-creación.....	100
ANEXO D: Figuras proceso de Inmersión Cognitiva	101
ANEXO E: Figuras taller de cocreación.....	106
ANEXO F: Protocolos de atención de servicios ACHS.....	110
ANEXO G: Preguntas Entrevistas	111
ANEXO H: Metodología SCRUM.....	112