

INDICE

RESUMEN

1. INTRODUCCION	1
2. MARCO TEORICO	3
2.1 Evolución de la Salud pública y privada en Chile desde 1981 hasta la actualidad..	3
2.2 Gasto en salud	5
2.3 La calidad en salud.....	8
2.4 El concepto de Urgencia en salud	10
2.5 Red de urgencia.....	11
2.6 Realidad nacional de las Unidades de Emergencia Hospitalaria	14
2.7 Unidad de Emergencia Hospitalaria Hospital Carlos Ibáñez del Campo Linares .	17
2.8 Proceso de Atención Unidad de Emergencia Hospitalaria	20
2.9 Teoría de colas	28
2.9.1 Impacto de la eliminación de un servicio en la cola.....	29
2.9.2 Impacto de la espera en el servicio y satisfacción usuaria	30
2.9.3 Empoderamiento y judicialización de la salud	35
3. IDENTIFICACION DEL PROBLEMA.....	39
4. OBJETIVOS	43
4.1 Objetivo General	43
4.2 Objetivos Específicos.....	43

5. METODOLOGIA	44
6. RESULTADOS	45
7. DISCUSIÓN	63
8. CONCLUSIONES	66
9. REFERENCIAS.....	68