



“PROPUESTA DE MEJORA DEL SERVICIO EN EL CENTRO MÉDICO DE CLÍNICA PROVIDENCIA MEDIANTE EL USO DE LA METODOLOGÍA SEIS SIGMA”

ALEX RENÉ RAMÍREZ CASAS

INGENIERO CIVIL INDUSTRIAL

RESUMEN

El trabajo expuesto trata sobre un proyecto de mejora operacional del Centro Médico de la Clínica Providencia S.A. utilizando la Metodología Seis Sigma en sus primeros cuatro pasos **Definir, Medir, Analizar y Propuestas de mejora**. El problema tiene relación con la inasistencia de pacientes, en promedio 525 de ellos no asisten mensualmente a las consultas.

Se estiman pérdidas por \$136.200.000 anuales por este problema considerando que un 2% de las atenciones del Centro Médico deriva en cirugías en la misma clínica, además se desconocen los tiempos de venta de bonos y el tiempo promedio de espera, no se puede establecer con exactitud el tiempo promedio de las distintas especialidades. El objetivo general de este trabajo es mejorar el servicio del Centro Médico de Clínica Providencia con la finalidad de reducir las inasistencias mensuales de pacientes en un 40% y disminuir los tiempos de espera mediante el uso de la metodología Seis Sigma. En la etapa **Definir** se establecen los requerimientos de los clientes y se analizan los procesos de la clínica, la fase **Medir** tiene una duración de un mes y los datos se utilizan en el paso **Analizar** de el cual se concluye lo siguiente: la brecha atenciones-citaciones se debe a un sistema de registro ineficiente, a la cancelación de agendas por los médicos y a que el paciente olvida la consulta

los que afectan al problema en un 42,3%. El Centro Médico tienen un rendimiento deficiente: la Venta de bonos corresponde a un 73%, la Utilización de los box es de un 43,6%, la llegada de médicos es deficiente ($Cpk=0,42$) y Tiempo de ciclo es de 43,3 minutos en promedio. El trabajo concluye con las propuestas de mejora las que se deben realizar en tres períodos, **mejoras corto plazo**: reemplazo médicos ausentes, aviso de suspensión de consulta con 48 horas de anticipación mediante un memo, pago a la clínica por las atenciones particulares, recordatorio de las citas a los pacientes con 48 horas de anticipación; **mejoras mediano plazo**: pago por la utilización de los box fija y variable, atención mediante número, campañas de marketing, cambio de distribución Centro Médico, estandarización de tiempos de atención por especialidad, instalación de un televisor en el cual se proyecte información de procedimientos médicos, información de la clínica, etc.; **mejoras de largo plazo**: cambio de software, informatizar las fichas, cobro extra médicos por inasistencias y atrasos, descuento por puntualidad y volumen de atenciones, extensión a todas la isapres mediante I-Med. La disminución de la brecha en un 40% equivale a un aumento de ingresos por \$54.480.000.