

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CAPÍTULO I: PRESENTACIÓN DEL PROBLEMA.....	6
1.1. INTRODUCCIÓN.....	7
1.2. OBJETIVOS GENERAL Y ESPECÍFICOS	11
1.3. EL PROBLEMA.....	12
1.4. RESULTADOS TANGIBLES ESPERADOS	13
1.5. ÁREA DE ESTUDIO	13
CAPÍTULO II: DEFINICIÓN DEL SISTEMA.....	14
2.1. MINISTERIO DE SALUD	15
2.1.1. ROL DEL ESTADO	15
2.1.2. MINISTERIO DE SALUD	15
2.2. LUGAR DE APLICACIÓN	16
2.2.1. RESEÑA HISTÓRICA DEL HOSPITAL BASE DE CURICÓ	16
2.2.2. UBICACIÓN GEOGRÁFICA Y DATOS SOCIO-DEMOGRÁFICOS	18
2.2.3. ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL.....	21
2.2.4. VISIÓN, MISIÓN, VALORES Y PRINCIPIOS	22
2.2.5. HOSPITAL TIPO 1	23
2.2.6. CENTRO DE REFERENCIA DE SALUD	24
2.2.7. DESCRIPCIÓN GLOBAL DEL LUGAR DE APLICACIÓN.....	26
2.2.8. PRODUCTOS Y SERVICIOS.....	27
CAPÍTULO III: MARCO TEÓRICO	29
3.1. PRONÓSTICO	30
3.1.1. PATRONES DE LA DEMANDA.....	30
3.1.2. FACTORES QUE AFECTAN LA DEMANDA	31
3.1.3. DISEÑO DEL SISTEMA DE PRONÓSTICOS.....	31
3.1.4. MÉTODOS CUALITATIVOS.....	32
3.1.5. MÉTODOS CUANTITATIVOS.....	32
3.1.6. MEDIDAS PARA CALCULAR EL ERROR GLOBAL DEL PRONÓSTICO	37
3.2. HERRAMIENTAS DE CALIDAD	30
3.2.1. DIAGRAMA CAUSA-EFECTO.....	39
3.2.2. DIAGRAMA DE PARETO	41
3.3. DISTRIBUCIÓN FÍSICA.....	45
3.4. DECISIONES DE DISEÑO	46
3.4.1. RELEVANCIA EN EL DISEÑO DE LAS OPERACIONES	47

3.4.2. NIVEL DE ESTANDARIZACIÓN.....	47
3.4.3. FLUJO DEL PROCESO.....	47
3.4.4. HABILIDADES REQUERIDAS DE LOS TRABAJADORES.....	47
3.5. LAYOUT DE INSTALACIÓN	48
3.5.1. ¿QUÉ ES UN LAYOUT?.....	48
3.5.2. MÉTODOS DE DISEÑO DE LAYOUT	49
3.6. TIPOS DE LAYOUT.....	50
3.6.1. POR POSICIÓN FIJA.....	50
3.6.2. POR PROCESOS.....	50
3.6.3. CELULAR	51
3.6.4. POR PRODUCTO.....	51
3.6.5. MIXTO.....	51
<u>CAPÍTULO IV: PRONÓSTICO</u>	53
4.1. PRONÓSTICO	54
4.1.1. PRONÓSTICO DE LA POBLACIÓN OBJETIVO.....	54
4.1.2. ERROR DE PRONÓSTICO DE HABITANTES DE LA PROV. DE CURICÓ.....	57
4.1.3. PRONÓSTICO DE LA DEMANDA DE SERVICIOS TRAUMATOLÓGICOS	57
4.1.4. ERROR DE PRONÓSTICO TRAUMATOLOGÍA	60
<u>CAPÍTULO V: DIAGNÓSTICO.....</u>	62
5.1. FUNCIONAMIENTO DE SERVICIOS CLÍNICOS	63
5.2. DIAGNÓSTICO DE LA CALIDAD	71
5.2.1. ANÁLISIS DE LISTA DE ESPERA	71
5.2.2. INTERPRETACIÓN DE LA LISTA DE ESPERA	73
5.2.3. CALIDAD PERCIBIDA POR USUARIOS.....	76
5.2.4. INTERPRETACIÓN DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS	78
<u>CAPÍTULO VI: DISTRIBUCIÓN FÍSICA.....</u>	81
6.1. DECISIONES DE DISEÑO.....	82
6.1.1. CARACTERÍSTICAS Y BENEFICIOS DE LA REUBICACIÓN.....	85
6.1.2. EVALUACIÓN DE COSTOS DE MOVILIZACIÓN.....	85
6.1.3. REUBICACIÓN.....	88
CONCLUSIONES.....	93
BIBLIOGRAFÍA.....	97

ANEXOS	98
ANEXO A: DE TEMAS DE SALUD.....	99
A.1. SUBSISTEMA DE SALUD PÚBLICA	99
A.2. LOS SERVICIOS DE SALUD.....	99
A.3. REDES ASISTENCIALES DE SALUD.	100
A.4. ATENCIÓN PRIMARIA DE SALUD.....	100
A.5. ATENCIÓN SECUNDARIA Y TERCIARIA DE SALUD	100
A.6. ALTA COMPLEJIDAD: HOSPITALES TIPO 1 Y TIPO 2.....	100
A.7. MEDIANA Y BAJA COMPLEJIDAD: HOSPITALES TIPO 3 Y 4	101
ANEXO B: DE LA RESOLUCIÓN DEL PROBLEMA	102
ANEXO C: DE LAS ACTIVIDADES TRAUMATOLÓGICAS.....	111

ÍNDICE DE FIGURAS

2.1.	PROVINCIA DE CURICÓ.....	18
2.2.	ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL.....	21
2.3.	RED DE HOSPITALES DE LA REGIÓN DEL MAULE	24
2.4.	DIAGRAMA DE LA RED ASISTENCIAL	25
3.1.	DIAGRAMA CAUSA-EFECTO.....	35
3.2.	MODELO DE REGRESIÓN LINEAL SIMPLE	40
3.3.	DIAGRAMA DE CONTINUIDAD ENTRE EL VOLUMEN Y LA VARIEDAD	46
5.1.	ORGANIGRAMA FUNCIONAL DE SERVICIOS CLÍNICOS	63
5.2.	DIAGRAMA DE FLUJO DE ATENCIÓN ABIERTA.....	65
5.3.	DIAGRAMA DE FLUJO DE ATENCIÓN CERRADA	67
5.4.	DIAGRAMA DE FLUJO DE ATENCIÓN DE URGENCIA.....	68
5.5.	DIAGRAMA CAUSA-EFECTO DE LISTA DE ESPERA	74
5.6.	DIAGRAMA CAUSA-EFECTO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS	78
6.1.	PLANO ACTUAL DE LA UNIDAD CLÍNICA DE TRAUMATOLOGÍA.....	82
6.2.	PLANO DEL TERCER PISO DEL CRS, HOSPITAL BASE CURICÓ	83
6.3.	PLANO DE ZÓCALO EDIFICIO CRS, HOSPITAL BASE CURICÓ	88
6.4.	REDISEÑO DE LA UNIDAD	89
B.1.	PLANO ZÓCALO EDIFICIO CRS, HOSPITAL BASE CURICÓ.....	103
B.2.	PLANO PLANTA PISO 1, EDIFICIO CRS	104
B.3.	PLANO PLANTA PISO 2, EDIFICIO CRS	105
B.4.	PLANO PLANTA PISO 3, EDIFICIO CRS	106
B.5.	PLANO PLANTA PISO 2, HOSPITAL BASE DE CURICÓ.....	107
B.6.	PLANO PLANTA PISO 5, HOSPITAL BASE DE CURICÓ.....	108

ÍNDICE DE GRÁFICOS

2.1.	POBLACIÓN POR PROGRAMA	20
3.1.	HISTOGRAMA	44
4.1.	NÚMERO DE HABITANTES DE LA PROVINCIA DE CURICÓ 1998-2008.....	54
4.2.	TENDENCIA POBL. OBJETIVO PROV. DE CURICÓ	55
4.3.	ESTACIONALIDAD DE LA DEMANDA MENSUAL.....	57
4.4.	AJUSTE LINEAL DEMANDA TRAUMATOLOGÍA	58
4.5.	PRONÓSTICO DEMANDA SERVICIO TRAUMATOLOGÍA 2009-2019	59

ÍNDICE DE TABLAS

2.1.	POBLACIÓN URBANO Y RURAL ÁREA DE INFLUENCIA	19
2.2.	DISTRIBUCIÓN POBLACIÓN POR COMUNA Y EDADES	19
2.3.	POBLACIÓN CORRESPONDIENTE POR HOSPITALES	20
2.4.	EDIFICIO HOSPITAL BASE CURICÓ	26
2.5.	EDIFICIO CENTRO DE REFERENCIA DE SALUD CRS	26
2.6.	SERVICIO DE ATENCIÓN ABIERTA	27
2.7.	SERVICIO DE ATENCIÓN CERRADA	27
2.8.	SERVICIO DE ATENCIÓN DE URGENCIA.....	27
2.9.	SERVICIO DE EXÁMENES	28
2.10.	SERVICIO DE INTERVENCIÓN QUIRÚRGICA	28
4.1.	POBLACIÓN TOTAL PROVINCIA DE CURICÓ 1999-2008.....	53
4.2.	PRONÓSTICO DE LA POBL. OBJETIVO DE LA PROV. DE CURICÓ 2010-2019	55
4.3.	DEMANDA DE SERVICIOS DE TRAUMATOLOGÍA MENSUAL 2005-2008.....	56
4.4.	DEMANDA DE SERVICIOS DE TRAUMATOLOGÍA MENSUAL	56
4.5.	PROYECCIÓN DE DEMANDA DE UNIDAD 2010-2019.....	58
5.1.	DIAGRAMA DE FLUJO DE ATENCIÓN ABIERTA.....	65
5.2.	DIAGRAMA DE FLUJO DE ATENCIÓN CERRADA	67
5.3.	DIAGRAMA DE FLUJO DE ATENCIÓN DE URGENCIA.....	69
5.4.	DIFERENCIA OFERTA-DEMANDA LISTA DE ESPERA AÑO 2008.....	71
5.5.	PORCENTAJE DE PERSONAS EN LISTA DE ESPERA POR ESPECIALIDAD.....	71
5.6.	RECLAMOS Y SUGERENCIAS AÑO 2008 POR ESPECIALIDADES	76
5.7.	RECLAMOS Y SUGERENCIAS ORDENADOS DE MAYOR A MENOR	76
6.1.	DISTANCIA ENTRE SERVICIOS RELACIONADOS CON TRAUMATOLOGÍA ACTUAL	85
6.2.	DISTANCIA ENTRE SERVICIOS RELACIONADOS CON TRAUMATOLOGÍA PROP.....	85
6.3.	CANTIDAD DE RECORRIDOS DIARIOS ENTRE LOS SERVICIOS	85
6.5.	EFICIENCIA DEL SERVICIO 2004-2008	85
6.5.	EFICIENCIA DEL SERVICIO PROPUESTO.....	85
A.1.	SERVICIOS DE SALUD A NIVEL NACIONAL	97
B.1.	DEMANDA V/S OFERTA DE ATENCIÓN DE SERVICIOS DE ESPECIALIDADES	100
C.1.	LISTA DE ACTIVIDADES MÉDICO TRAUMATÓLOGO	109