



JUSTIFICAR Y PROPONER UNA REUBICACIÓN PARA LA UNIDAD CLÍNICA DE TRAUMATOLOGÍA DEL HOSPITAL BASE DE CURICÓ

**RODRIGO ALEJANDRO OPAZO LÓPEZ
INGENIERO CIVIL INDUSTRIAL**

RESUMEN

Antiguamente las instituciones públicas no eran vistas como empresas, que es lo que hoy se busca al integrar una reforma al sistema de salud chilena. Este nuevo enfoque consiste en profesionalizar la atención en todo ámbito, desde los trabajadores, hasta la infraestructura de los todos los servicios del sistema público para mejorar la calidad de la atención. El enfoque hacia el cliente es uno de los principales puntos que se quiere lograr y para conseguir esto se busca cambiar el punto de vista que tienen los usuarios sobre la atención pública. Sobre todo, de la diferencia que se recalca entre la atención pública y la atención privada. El Hospital base de Curicó es una institución que trabaja actualmente para lograr este nuevo enfoque con lo cual busca ser el mejor centro hospitalario de alta complejidad a nivel país. Para esto debe lograr, entre otras cosas, mejorar la satisfacción de los usuarios. La presente memoria de título busca aportar en este ámbito, con la finalidad de lograr aumentar el nivel de servicio clínico. Una de estas unidades clínicas es Traumatología y es en esta unidad donde se requiere inspeccionar el funcionamiento actual, buscar posibles problemas, estudiar la calidad del servicio entregado y presentar una mejora para solucionar los problemas que se presentan, para esto se realiza un estudio de la calidad del servicio entregado usando herramientas adecuadas, como lo son las 7 herramientas de la calidad. Una de las principales mejoras a estudiar es la opción de reubicar esta unidad clínica en un nuevo espacio físico evaluando el movimiento por parte tanto de los usuarios como de los médicos para disminuir las listas de espera y descongestionar las salas de espera.