



Pronóstico y Análisis de Demanda de la Sala de Urgencia del HLCCM

Eduardo Ferro
Carlos Revenco

Agenda

- Contexto
- Planteamiento Estratégico
- Modelo de Negocio
- Arquitectura
- Macro 1



Contexto



Hospitales Públicos de Chile

-En Chile, los hospitales públicos durante los últimos años han estado inmersos en un proceso continuo de adaptación, que ha tenido como objetivo mejorar los niveles de calidad asistencial.

-Hasta la fecha no se observa una mejora significativa en la atención y es evidente la necesidad de un rediseño radical de sus procesos de negocio.

-Actualmente la sala de urgencia es un punto crítico dentro de los servicios asistenciales por tener no ser capaces de atender a toda la demanda adecuadamente.

Hospital Luis Calvo Mackenna

- Fundado en 1942
- Hospital de niños referente a nivel nacional
- Hospital Autogestionado
- Pertenece al Servicio Metropolitano Oriente (SSMO)
- Servicios de alta complejidad



Visión

Aspiramos a convertirnos en un Hospital pediátrico, docente e investigador de **excelencia**; al servicio de la vida y abierto a la comunidad. Ello se traduce en nuestro lema:

“Una gran familia al servicio de los niños y niñas”.

Magíster

en Ingeniería de Negocios con TI
TECNOLOGÍA AL SERVICIO DE LA GESTIÓN

 INGENIERIA INDUSTRIAL
UNIVERSIDAD DE CHILE

Misión

Nuestra razón de ser como Hospital es “dar un servicio pediátrico de excelencia a los niños y niñas beneficiarios del sistema público de salud, siendo hoy posible ofrecer estos servicios al mundo de los privados con humanidad, **calidad y excelencia**”.

Magíster

en Ingeniería de Negocios con TI
TECNOLOGÍA AL SERVICIO DE LA GESTIÓN

 INGENIERIA INDUSTRIAL
UNIVERSIDAD DE CHILE

Planteamiento Estratégico

- Hospital de Calidad
- Atender a una cantidad importante de pacientes.
- Atención en forma oportuna
- Atención de excelencia
- Generar Beneficio Social

Modelo de Negocio



Cliente

- Pacientes

Valor Agregado al Cliente

- Pacientes:
 - Atención de calidad en la Sala de Urgencia debido a: menos tiempos de espera, etc.

Resultado Económico

- Impacto Social
- Mejor distribución de los recursos actuales.

Estrategias Posibles

- **Estrategia Eficacia Operacional:** moverse hacia la Frontera de Productividad en términos económicos.
- **Estrategia del mejor producto:** con una constante innovación tecnológica y de procesos que genere una característica única que le cree valor a los clientes; (APPLE)

Estrategias Posibles

- **Estrategia de solución integral para el cliente:** la cual implica integrarse con el cliente, entregando soluciones de alto valor (FEDEX)
- **Estrategia de lock-in sistémico:** que implica crear condiciones que hagan difícil que un cliente cambie de proveedor (BancoEstado)

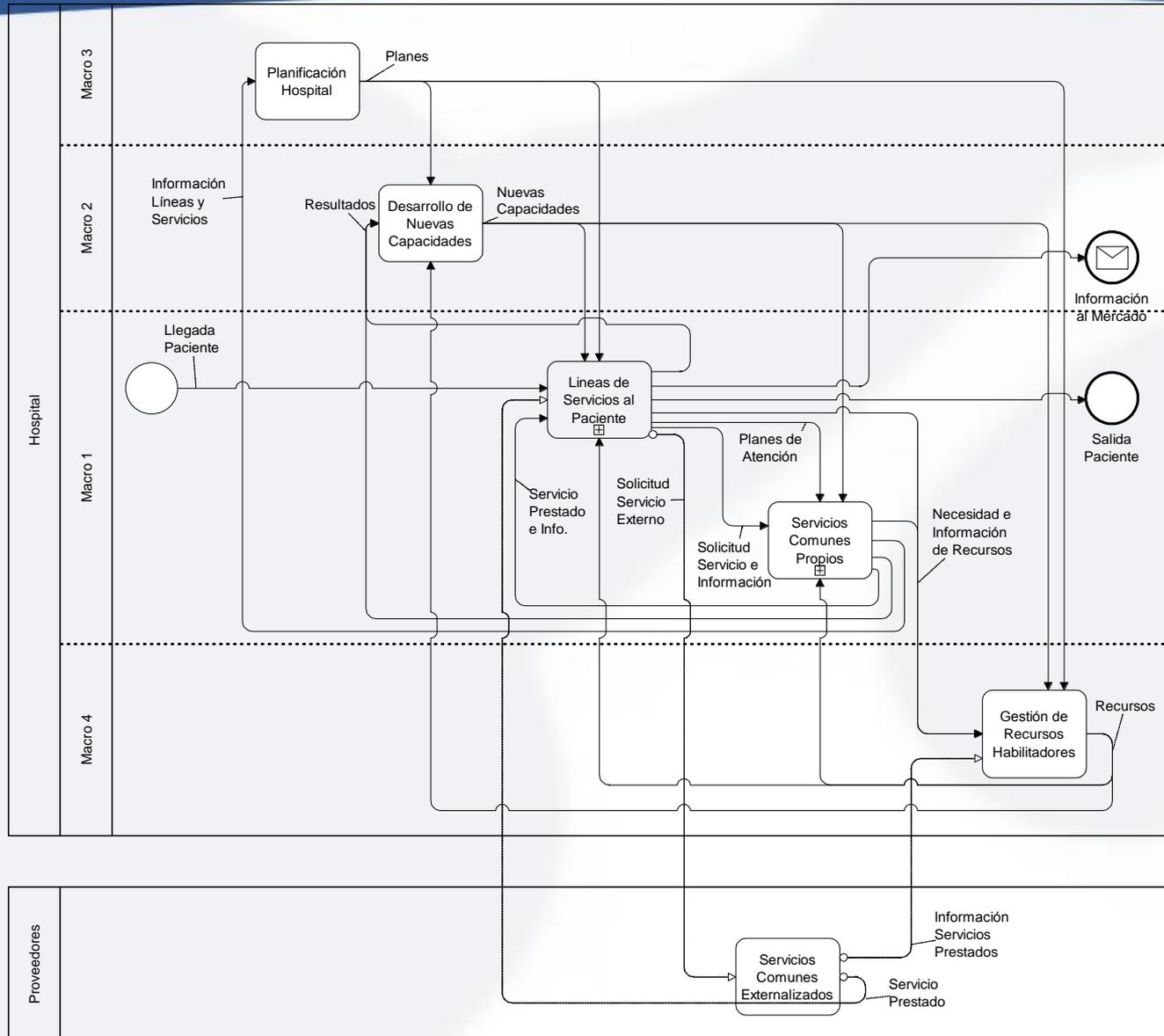
Eficacia Operacional

- Buscar optimizar el uso de recursos críticos (médicos) existentes para atender mejor los pacientes, a través de las mejores prácticas posibles.
 - Se pretende mejorar la calidad de atención (disminuyendo los tiempos de espera y toda la problemática asociada) utilizando los recursos disponibles.

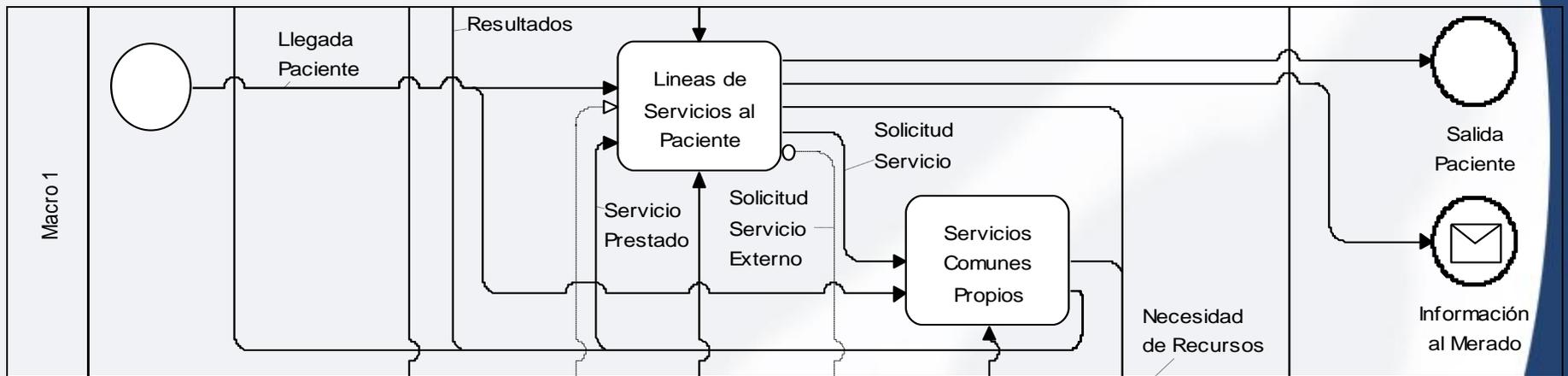
Arquitectura



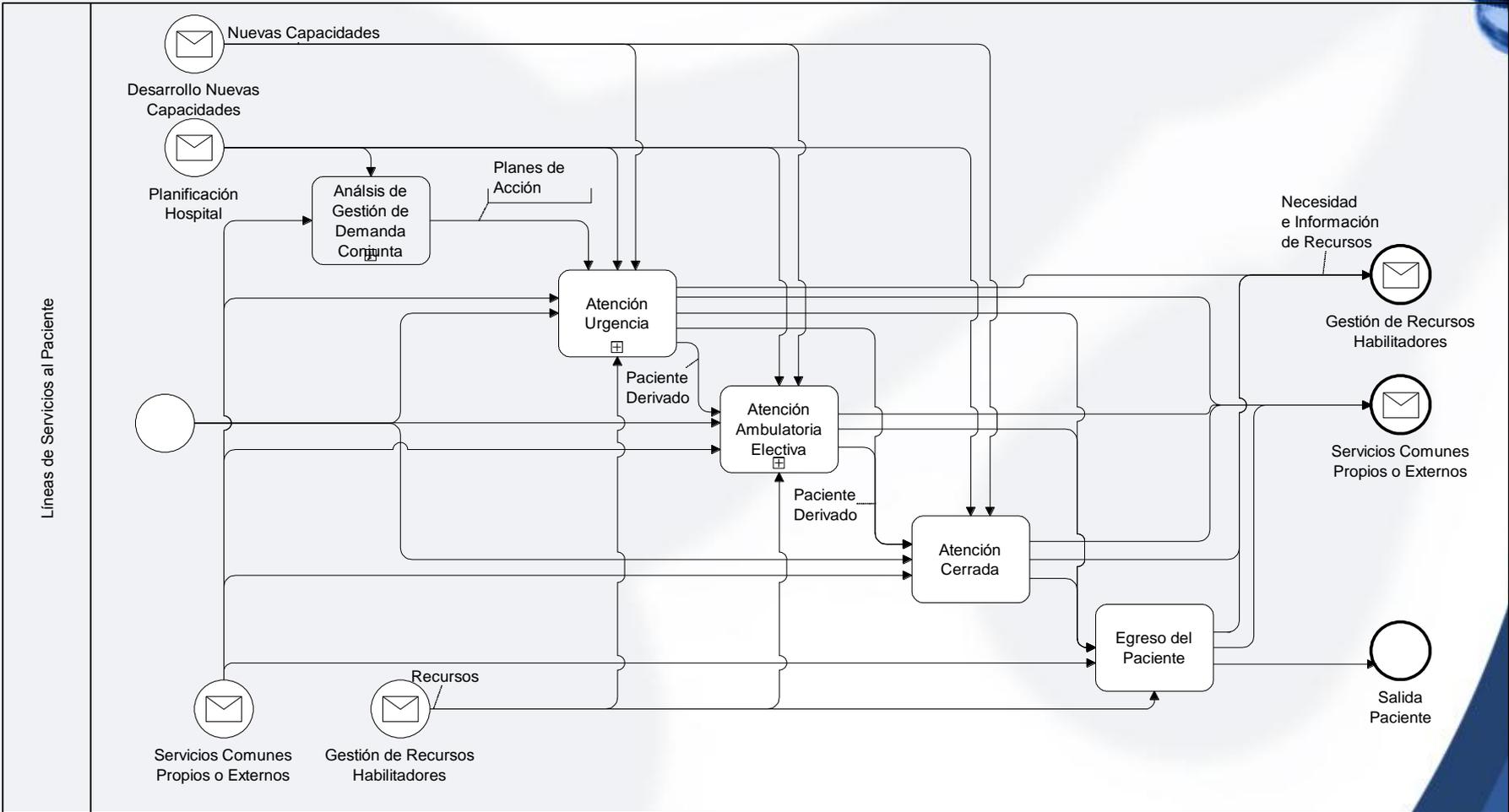
Arquitectura



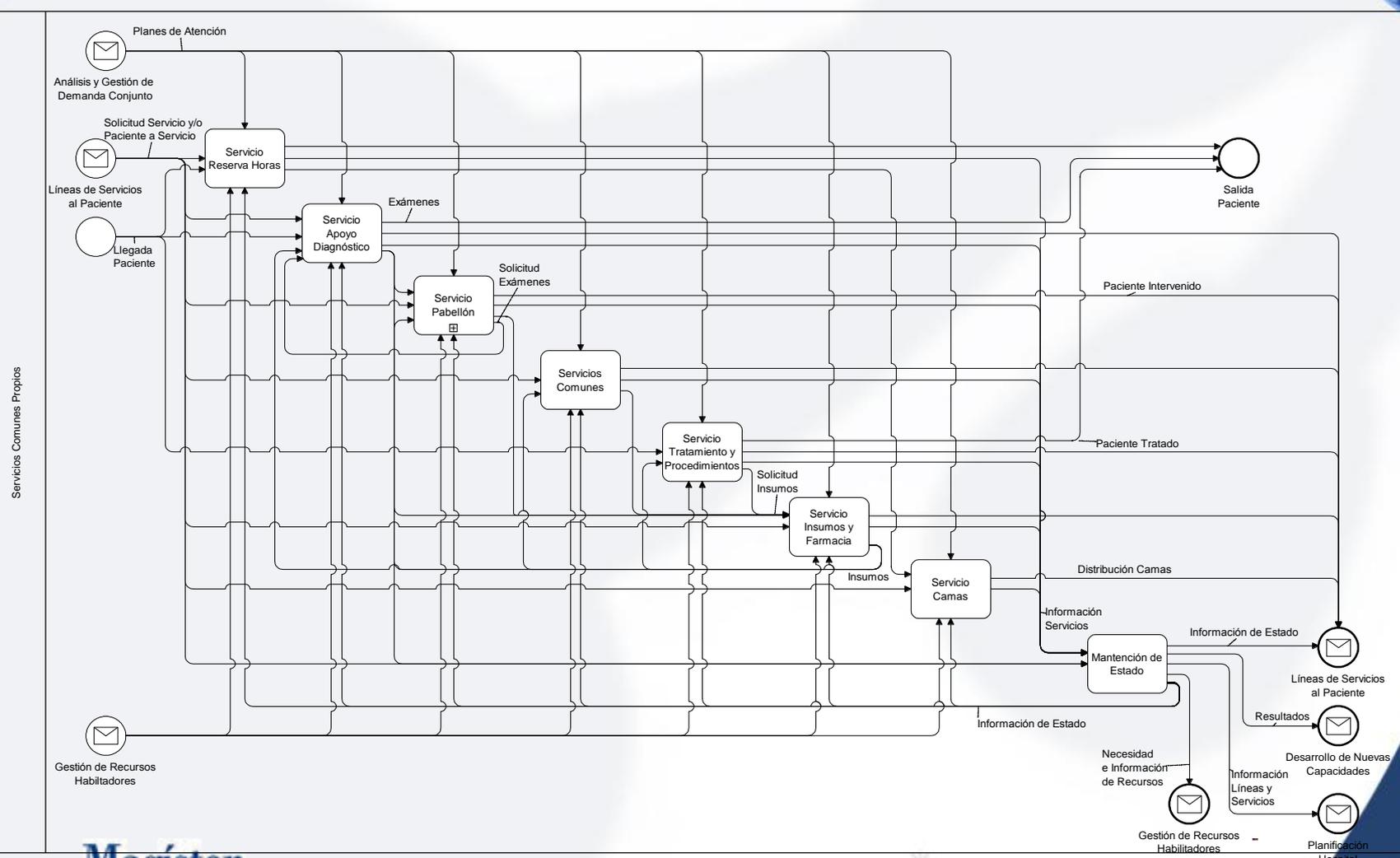
Macro 1



Línea de Servicios



Servicios Comunes Propios



Propuesta de Valor



Disminuir los tiempos de espera para mejorar la calidad de servicio. La oferta y la demanda deben adaptarse para tener una mejor calidad de servicio

Magíster

en Ingeniería de Negocios con TI
TECNOLOGÍA AL SERVICIO DE LA GESTIÓN

 **INGENIERIA INDUSTRIAL**
UNIVERSIDAD DE CHILE

Beneficios Esperados

- Disminución de la demanda actual en la Sala de Urgencia.
- Disminución en los tiempos de espera.
- Mejorar la capacidad de atención a través de una asignación de recursos más eficiente.
- Reacción proactiva a los cambios en la demanda.



Pronóstico y Análisis de Demanda de la Sala de Urgencia del HLCCM

Eduardo Ferro
Carlos Revenco