

# DISEÑO DE PROCESOS DE ATENCIÓN AL PACIENTE EN LOS CENTROS AMBULATORIOS EN DIAGNÓSTICOS MÉDICOS

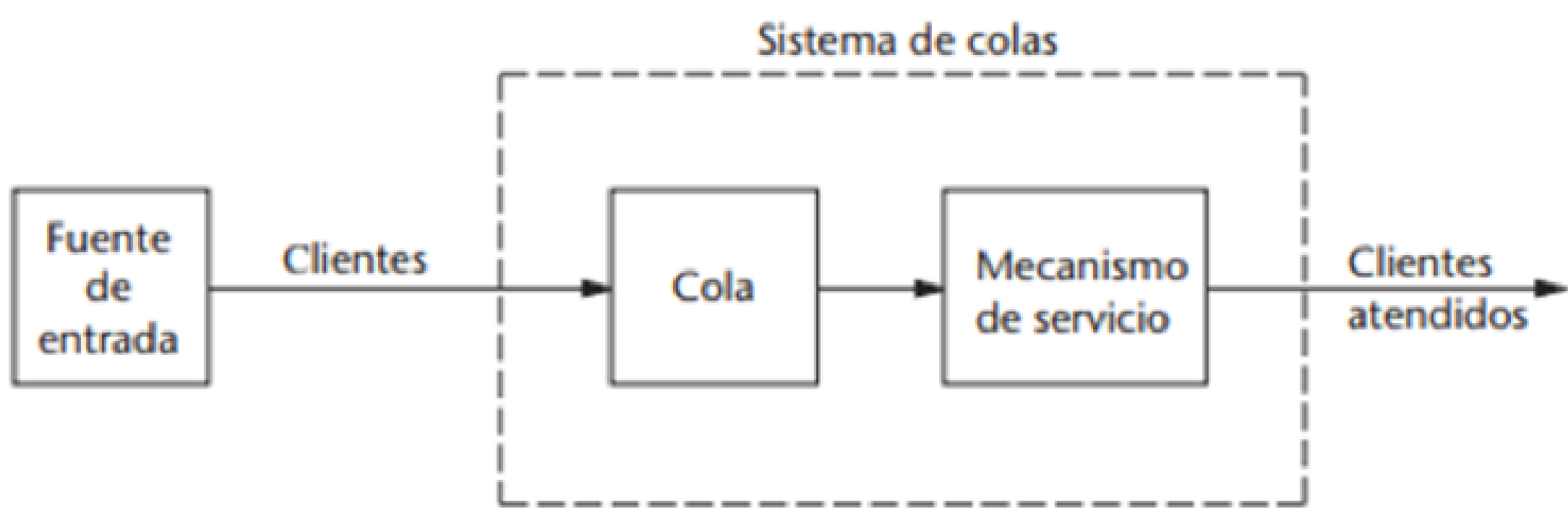
Sergio Ocampo García - Juan Camilo Patiño Molano - Andrés Mauricio Rodríguez Ríos



## 1. PROBLEMAS

- Retraso en la atención del paciente
- Procesos no estandarizados
- Empleados recargados de tareas

## 2. ANTECEDENTES



Fuente: F. Hillier and G. Lieberman, Introducción a la investigación de operaciones, 9th ed. 1997

- Softwares especializados que resuelven el problema
- Teoría de las restricciones que fundamentan el problema

## 3.

### OBJETIVO GENERAL

Rediseñar el proceso de atención al cliente desde la asignación de citas hasta la entrega de resultados en un centro de diagnóstico médico.

Reconocer todas las partes que conforman el sistema.

Definir los tiempos de cada una de las tareas del proceso.

Determinar el número de clientes que se pueden atender en un período de tiempo.

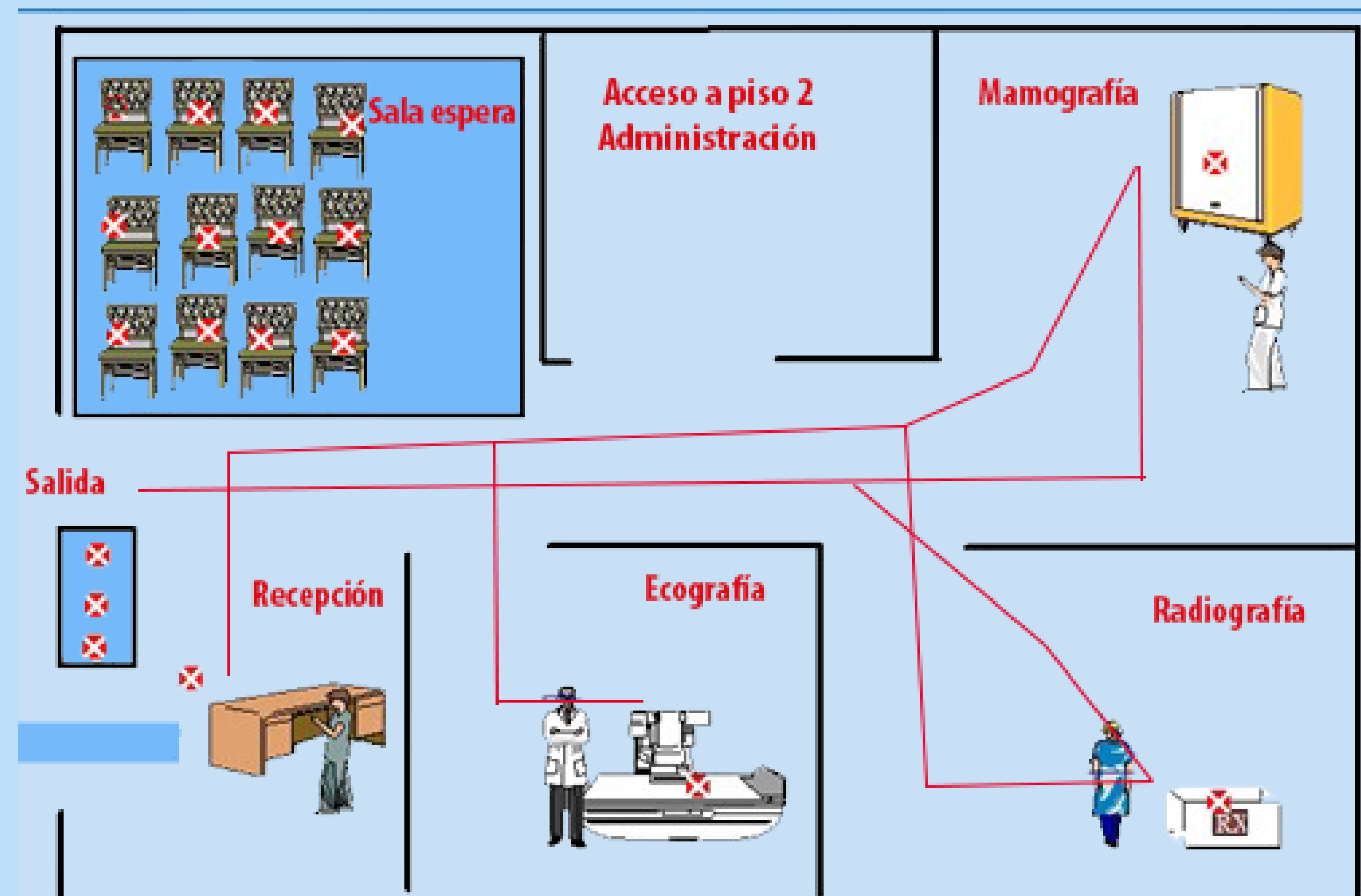
Diseñar estrategias de solución para mejorar la tasa de atención a los pacientes.

## 4.

### METODOLOGÍA

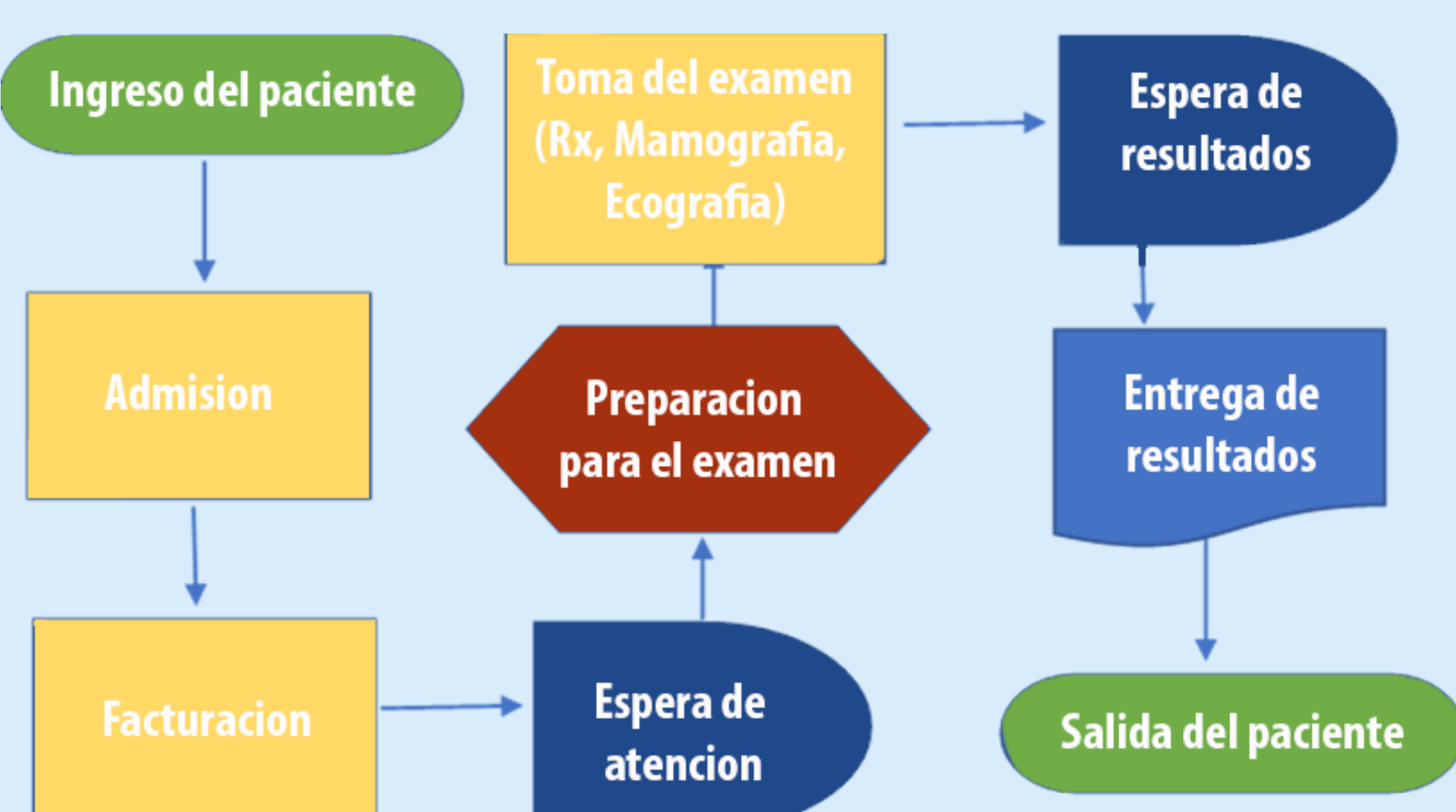
- Reconocimiento de los procesos
- Toma de tiempos, cálculo tamaño muestral
- Análisis de capacidad, tasa de atención
- Pruebas de bondad de ajuste
- Modelo de simulación
- Estudio financiero

## 5. DISEÑO



## 6. RESULTADOS

### Diagrama de flujo de los procesos



### Capacidad de atención del centro médico diaria

| Tipo de examen  | Actual | Simulado | % utilización |
|-----------------|--------|----------|---------------|
| Radiografía     | 11     | 12       | 91,7%         |
| Mamografía      | 12     | 18       | 66,7%         |
| Ecografía       | 11     | 17       | 64,7%         |
| Cita/Resultados | 10     | 22       | 45,5%         |

Fuente: Toma de tiempo empresa CIMHE

### Cantidad de pacientes por tipo de examen

|             | Modelo Actual | Modelo 2 | Modelo 3 |
|-------------|---------------|----------|----------|
| Ecografía   | 13            | 13       | 17       |
| Doppler     | 4             | 4        | 6        |
| Mamografía  | 18            | 27       | 24       |
| Radiografía | 12            | 9        | 16       |

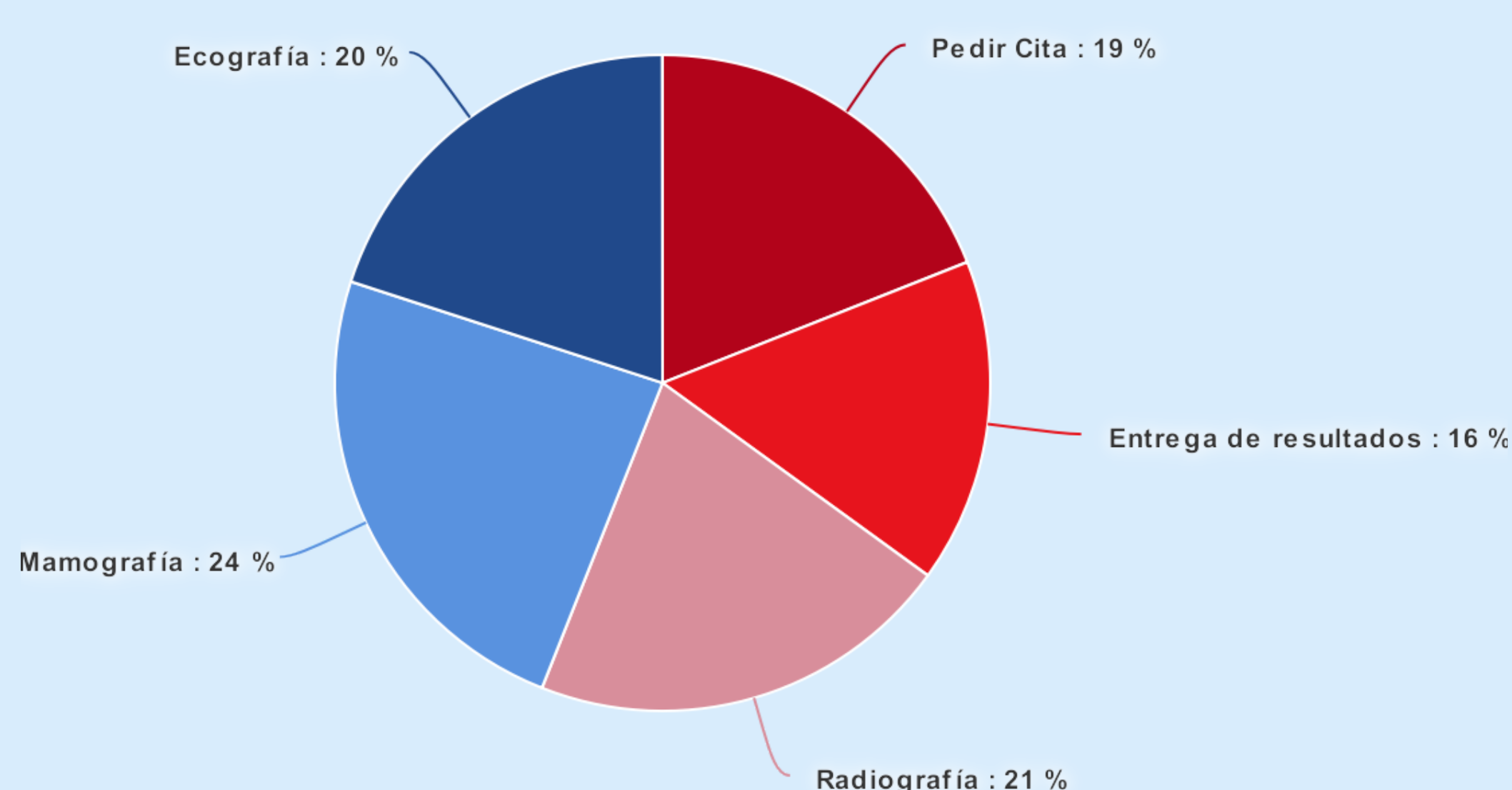
Fuente: Toma de tiempo empresa CIMHE

### Rentabilidad nueva cede

| Resumen Financiero 3er año  |                  |
|-----------------------------|------------------|
| Ingresos                    | \$ 1.309.660.000 |
| Egresos                     | \$ 146.028.717   |
| Utilidad Bruta              | \$ 1.163.631.283 |
| Utilidad Operacional        | \$ 100.252.243   |
| Utilidad Antes de Impuestos | \$ 100.252.243   |
| Impuestos                   | 33%              |
| Utilidad Neta               | \$ 67.169.003    |

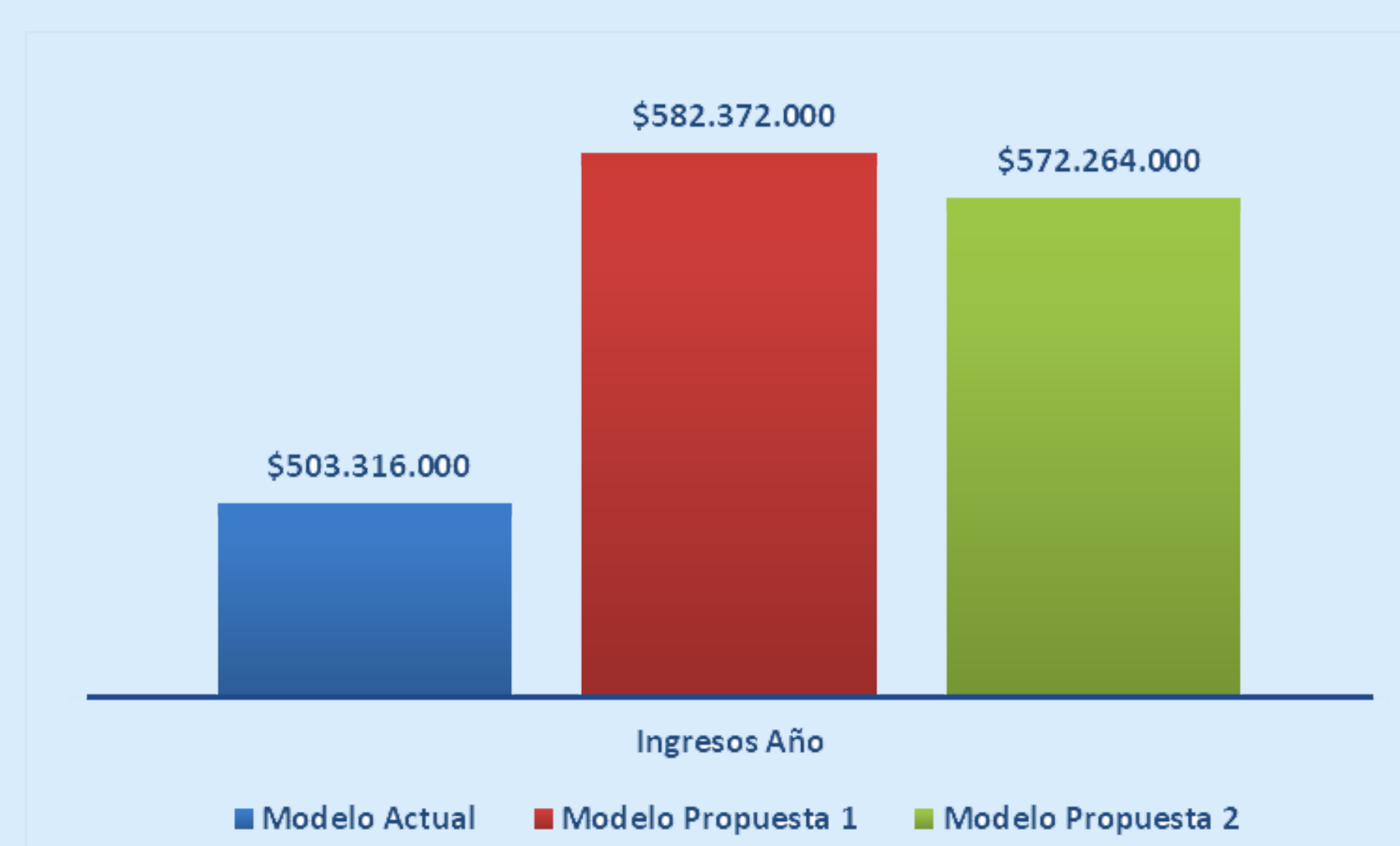
Fuente: estudio financiero

### Tipo de examen al que acuden los pacientes



Fuente: Toma de tiempo empresa CIMHE

### Rentabilidad comparativa



Fuente: estudio financiero

## 7. CONCLUSIONES

- Los procesos que conforman el centro médico son cinco.
- Evidencia oportunidades de mejora
- Apertura de nueva cede es rentable (15%) y factible

### BIBLIOGRAFÍA

- Hillier and G. Lieberman. Introducción a la investigación de operaciones, 9th ed. 1997.
- "Promodel - Better Decisions Faster" Promodel.com, 2018.
- Toma de tiempos empresa CIMHE.