



UNIVERSIDAD
SAN SEBASTIAN

Red Salud: Optimización de flujo de ascensores

Integrantes: Ángel Contreras
Paul Cornejo
Cristóbal Vallejos
Javier Vidal



UNIVERSIDAD
SAN SEBASTIAN

Índice

<i>Introducción</i>	3
<i>Objetivos</i>	4
<i>Metodología</i>	4
<i>Impacto del Problema</i>	4
<i>Análisis del Problema</i>	5
<i>Encuesta</i>	6
<i>Soluciones propuestas</i>	9
<i>Lámina de Proyección</i>	12
<i>Conclusión</i>	13
<i>Recomendaciones</i>	13



UNIVERSIDAD
SAN SEBASTIAN

Introducción

La Clínica Red Salud es una institución de atención médica reconocida por su compromiso con la excelencia en la prestación de servicios de salud. Ubicada en una de las zonas más concurridas de la ciudad, la clínica ofrece una amplia gama de especialidades médicas y quirúrgicas, además de contar con un equipo de profesionales altamente capacitados y tecnología de punta para brindar la mejor atención posible a sus pacientes.

Sin embargo, como en muchas instituciones de salud de alta demanda, la Clínica Red Salud enfrenta desafíos logísticos que afectan la experiencia de sus pacientes y la eficiencia operativa. Uno de los problemas más destacados es la gestión del tiempo de espera en los ascensores. Debido a la gran afluencia de pacientes, visitantes y personal médico, los ascensores de la clínica suelen presentar tiempos de espera prolongados, lo que no solo causa molestias, sino que también puede retrasar la atención médica y afectar el flujo de trabajo del personal.

Optimizar el tiempo de uso de los ascensores se ha convertido en una prioridad para la administración de la clínica. Este problema requiere una solución que no solo reduzca los tiempos de espera, sino que también mejore la eficiencia general del sistema de transporte vertical. La implementación de estrategias de optimización, el uso de tecnologías avanzadas y la planificación adecuada son fundamentales para abordar este desafío y garantizar un entorno hospitalario más eficiente y comfortable para todos.



UNIVERSIDAD
SAN SEBASTIAN

Objetivos

- Reducir los tiempos de espera en los ascensores.
- Mejorar la satisfacción de pacientes y visitantes.
- Aumentar la eficiencia operativa del personal médico y administrativo.

Metodología

- **Encuestas:** Se realizaron encuestas a pacientes y personal para identificar problemas y sugerencias.
- **Observación Directa:** Se observó el uso de los ascensores en diferentes horarios para determinar los patrones de uso.
- **Análisis de Planos y Flujos:** Se revisaron los planos de la clínica y se analizaron los flujos de personas para identificar áreas problemáticas

Impacto del Problema

1. Pacientes y Visitantes:

- **Incomodidad:** Los tiempos de espera prolongados pueden resultar en experiencias negativas para los pacientes y visitantes, afectando su percepción general de la calidad del servicio.
- **Retrasos en la Atención:** En situaciones de emergencia o cuando los pacientes tienen citas programadas, los retrasos en los ascensores pueden llevar a retrasos significativos en la atención médica.

2. Personal Médico y Administrativo:

- **Eficiencia Operativa:** Los tiempos de espera en los ascensores afectan la eficiencia del personal médico y administrativo, quienes dependen de un transporte vertical rápido para moverse entre los diferentes pisos de la clínica.
- **Flujo de Trabajo:** La coordinación y el flujo de trabajo se ven obstaculizados, lo que puede impactar negativamente en la productividad y en la capacidad de respuesta ante situaciones críticas.



UNIVERSIDAD
SAN SEBASTIAN

Análisis del Problema

Para abordar el problema de optimización de tiempo de ascensores, realizamos un análisis de lo siguiente:

- Encuestas a pacientes y personal de la clínica.
- Observación directa de los tiempos de espera en diferentes horarios.
- Revisión de los planos de la clínica y rutas de acceso.
- Análisis de los flujos de personas dentro de la clínica.

Se observó que los tiempos de espera en los ascensores son más largos durante las horas peak (8 AM - 12 PM). Además, se identificó que muchos pacientes y visitantes se pierden en la clínica debido a la falta de indicaciones claras, lo que provoca que los pacientes tomen los ascensores en el sector equivocado.

Las principales causas identificadas son:

- Falta de señalización adecuada dentro de la clínica.
- Pacientes y visitantes que se pierden y utilizan los ascensores innecesariamente.
- Distribución ineficiente de los flujos de personas.

Una distribución ineficiente ocurre cuando el movimiento de personas no es óptimo, lo que puede causar congestión, retrasos y uso excesivo de ciertos recursos, como los ascensores.

Aquí hay algunos puntos clave para entender este concepto en el contexto de la clínica:

1. **Congestión en Áreas Clave:** Si muchas personas se concentran en ciertas áreas, como cerca de los ascensores o en pasillos estrechos, puede causar embotellamientos que dificultan el movimiento fluido.
2. **Señalización Inadecuada:** La falta de señales claras y directrices dentro de la clínica puede llevar a que las personas se pierdan o tomen rutas menos eficientes, lo que aumenta el tiempo que pasan buscando su destino y utilizando innecesariamente los ascensores.



UNIVERSIDAD SAN SEBASTIAN

3. **Horarios Peak:** Durante ciertos momentos del día, como el inicio de las consultas o las horas de visita, la cantidad de personas en movimiento aumenta significativamente, lo que puede sobrecargar los ascensores y otras áreas comunes si no se gestiona adecuadamente el flujo.

Encuesta

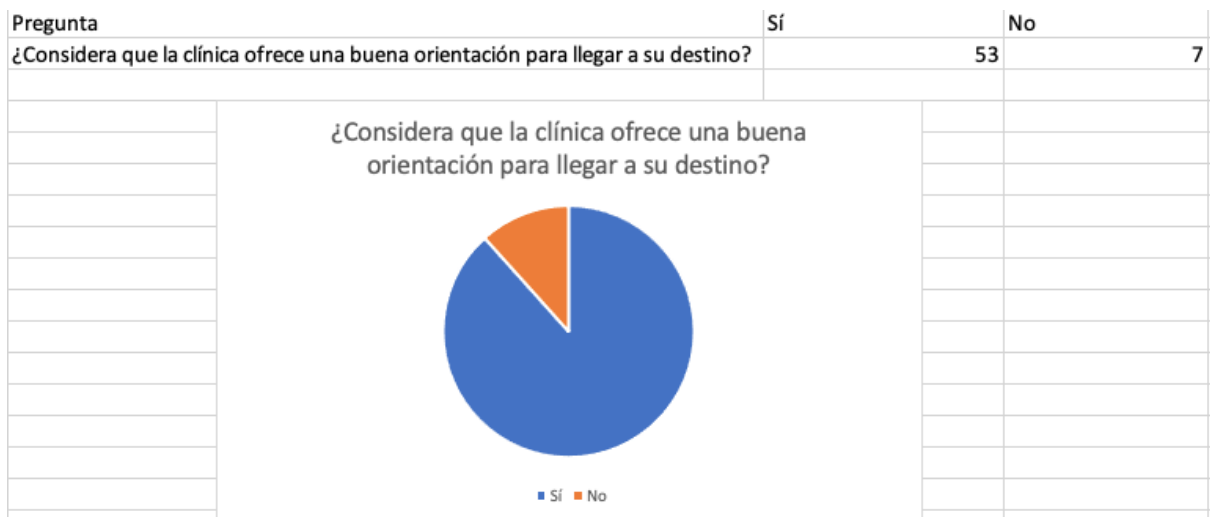
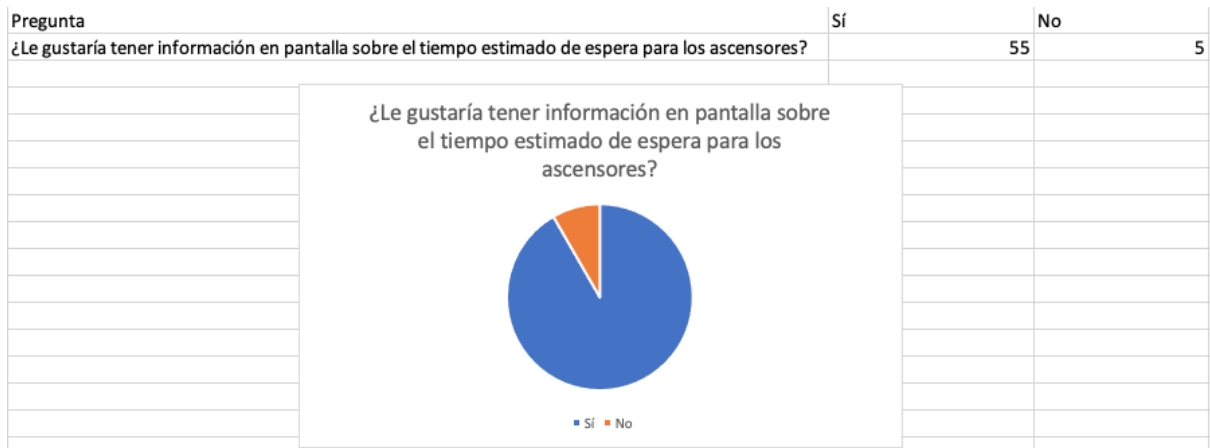
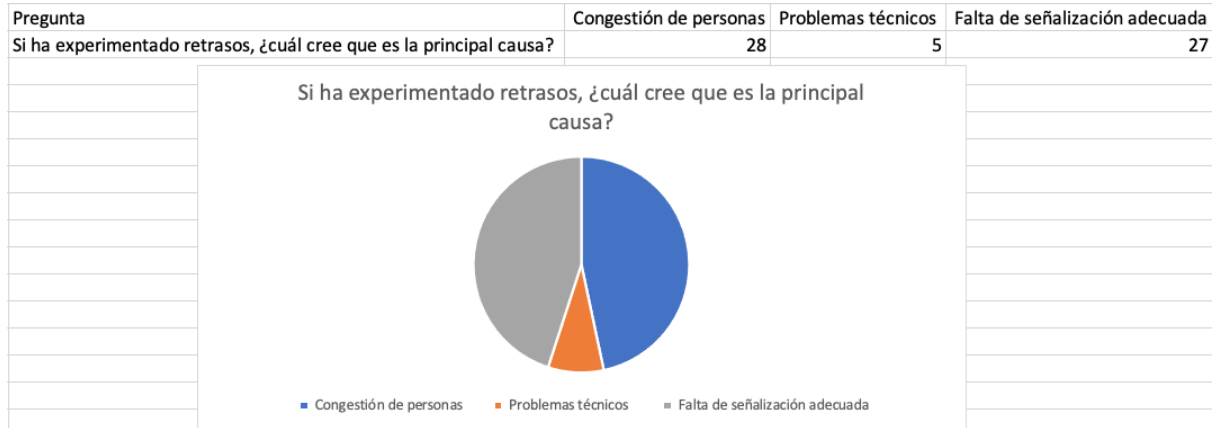
Realizamos una encuesta dentro de la Clínica Red Salud a 60 personas y obtuvimos los siguientes resultados:

Preguntas	5 min	10 min	15 min o más
¿cuanto te demoras en llegar a tu atención medica?	10	35	15





UNIVERSIDAD SAN SEBASTIAN





UNIVERSIDAD SAN SEBASTIAN

Pregunta	Mañana (08:00 - 12:00)	Medio Día (12:00 - 15:00)	Tarde (15:00 - 19:00)
¿Ha notado en qué horario del día se congestionan más los ascensores?	40	15	5

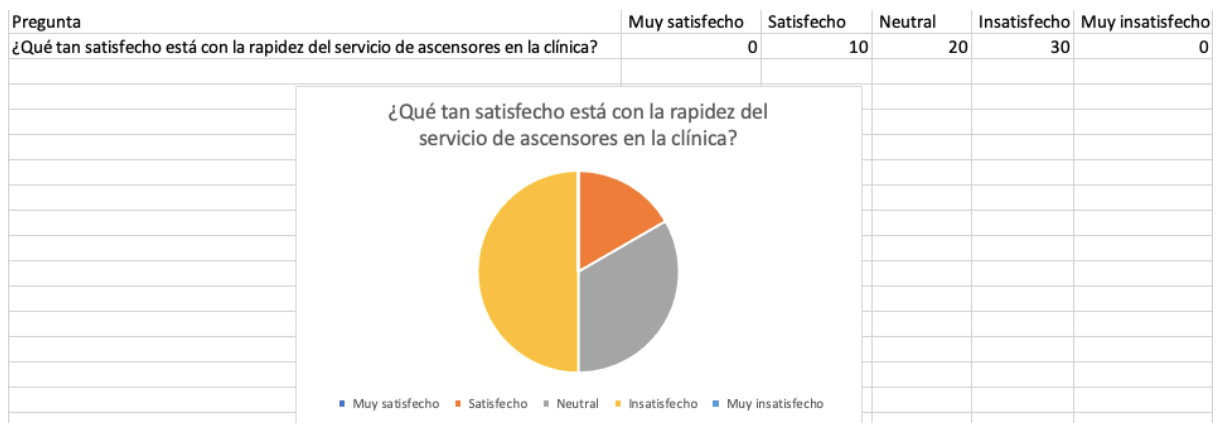
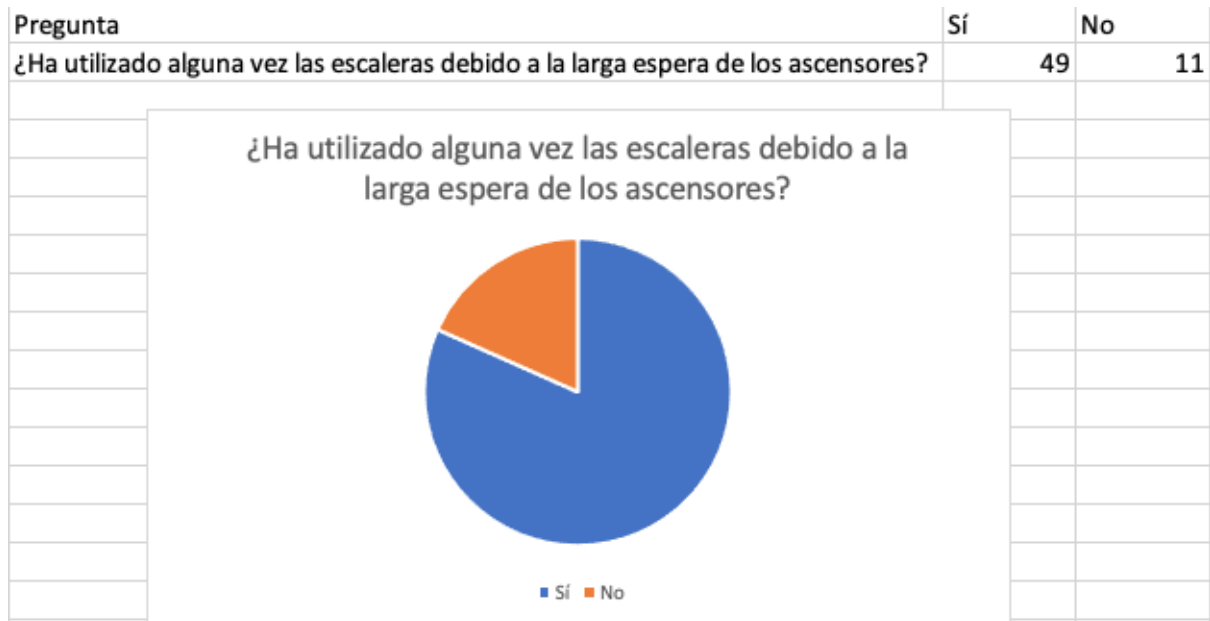


Pregunta	Muy fácil	Fácil	Difícil	Muy difícil
¿Qué tan fácil es para usted encontrar su camino en la clínica sin ayuda?	4	14	27	15





UNIVERSIDAD
SAN SEBASTIAN



Soluciones propuestas

Para abordar el problema, propusimos la inclusión de indicaciones detalladas en los bonos de atención. Estas indicaciones guiarán a los pacientes y visitantes desde la entrada de la clínica hasta su destino final sin necesidad de usar los ascensores de manera innecesaria.

Dentro del bono agregamos los siguientes detalles para una solución a los pacientes de manera más efectiva:

- Área de atención.
- Piso.
- Color por sector de ascensores.
- Box.

Criterios de Programación para solución de Bonos:

- **Personalización:** Asegurarse de que las indicaciones sean específicas para cada paciente y su destino.
- **Claridad:** Las indicaciones deben ser fáciles de entender y seguir.
- **Accesibilidad:** Considerar las necesidades de todos los pacientes, incluyendo aquellos con discapacidades visuales o auditivas.

890256253

Fondo Nacional De Salud

BONO DE ATENCIÓN AMBULATORIA

Fecha Emisión: 22/06/2024 Hora: 13:05 Convenio: 130,898 Clínica: Red Salud Santiago
 Afiliado: 11.111.111-0 Rólese participante: Plan/Ocupación: C Plan/Ocupación ingresos: C
 Beneficiario: 11.111.111-0 Motivo participante: Total de participantes: 56 56.00 F
 Dirección:

Procedimiento	H	Cant.	Valor Total	Beneficiario	Copago del Beneficiario
0101310 CONSULTA MEDICA DE ESPECIALIDAD EN TRAUM	N	1	10.100	10.000	7.250
TOTALES			10.100	10.000	7.250

Saldo copago del beneficiario 7.250

PROFESIONAL/INSTITUCIÓN: 96.124.842-6 SERVICIOS MEDICOS REGIONAL SAN
 MEDICO TRATANTE: FEDERICO ARAUJO YARUO Especialidad: TRAUMATOLOGIA Y ORTOPEDIA ADULTOS
 DERIVADO POR: 23.217.575-5

Firma Beneficiario Firma Profesional/Institución

EMISOR: 23.093.877-1 HORA: 10:35 VALIDO SOLO PARA LA FECHA DE EMISION

Indicaciones pacientes

Área de atención: Kinesiólogía Sector ascensores: A(Rojo) Piso: 5º Ascensor: 1,2,3 Box: 11
 (EN LOS PUNTOS SEÑALADOS ANTERIORMENTE SE MUESTRAN LAS INDICACIONES PARA LLEGAR AL ÁREA QUE LE CORRESPONDE AL PACIENTE).



UNIVERSIDAD
SAN SEBASTIAN



Otra solución propuesta es la implementación de un sistema de información en pantallas ubicadas en puntos estratégicos dentro de la clínica. Estas pantallas proporcionarán información en tiempo real y direcciones claras a los pacientes y visitantes.

Dentro del detalle de la solución del sistema de información en las pantallas incluimos lo siguiente:

- Instalar pantallas en las entradas y áreas de espera.
- Mostrar mapas interactivos y direcciones a las diferentes áreas de la clínica.
- Actualizar la información en tiempo real para reflejar cambios en la ubicación de servicios o salas de consulta.
- Proporcionar información adicional como tiempos de espera estimados y anuncios importantes.

Criterios de Programación:

- **Interactividad:** Permitir a los pacientes interactuar con las pantallas para obtener información específica.
- **Actualización en Tiempo Real:** Asegurarse de que la información se actualice constantemente.



UNIVERSIDAD
SAN SEBASTIAN

- **Accesibilidad:** Garantizar que las pantallas sean accesibles para todos los pacientes, incluyendo opciones de audio y texto en varios idiomas.



Lámina de Proyección

Recomendaciones para la Clínica:

- **Capacitación del Personal:** Formar al personal de la clínica para que puedan ayudar a los pacientes a usar tanto las indicaciones en los bonos de atención como las pantallas informativas.
- **Mantenimiento y Actualización:** Establecer un plan de mantenimiento regular para las pantallas y actualizar las indicaciones en los bonos según sea necesario.
- **Promoción y Comunicación:** Informar a los pacientes sobre las nuevas herramientas disponibles a través de diversos canales de comunicación.

Resultados Esperados:

- **Reducción en el Tiempo de Espera:** Disminución significativa en los tiempos de espera de los ascensores.
- **Mejora en la Satisfacción del Paciente:** Aumento en la satisfacción general de los pacientes debido a una experiencia más fluida y menos frustrante.



UNIVERSIDAD SAN SEBASTIAN

- **Eficiencia Operativa:** Mejora en la eficiencia operativa de la clínica, permitiendo al personal centrarse en la atención al paciente en lugar de gestionar problemas de orientación.

Conclusión

La Clínica Red Salud, con su reputación de excelencia en la atención médica, enfrenta un desafío crítico en la gestión de los tiempos de espera de los ascensores debido a la gran afluencia de pacientes, visitantes y personal. Este problema no solo genera incomodidades y retrasos en la atención, sino que también afecta la eficiencia operativa del personal médico y administrativo.

El análisis detallado del problema reveló que los tiempos de espera son más prolongados durante las horas peak y que una distribución ineficiente de los flujos de personas, junto con la falta de señalización adecuada, contribuyen significativamente a este desafío. La implementación de soluciones estratégicas como la personalización de bonos de atención con indicaciones detalladas y la instalación de pantallas informativas en puntos estratégicos dentro de la clínica se presentan como medidas efectivas para abordar este problema.

Estas soluciones, diseñadas para mejorar la orientación y reducir el uso innecesario de los ascensores, se espera que resulten en una reducción significativa de los tiempos de espera, una mejora en la satisfacción de los pacientes y una mayor eficiencia operativa. La capacitación del personal, el mantenimiento regular de las nuevas herramientas y una comunicación eficaz con los pacientes sobre estas mejoras son cruciales para garantizar el éxito de estas iniciativas.

Recomendaciones

- **Implementación Inmediata:** Priorizar la implementación de las soluciones propuestas.
- **Monitoreo y Evaluación Continua:** Establecer un sistema de monitoreo continuo para evaluar la efectividad de las soluciones y realizar ajustes según sea necesario.
- **Comunicación Eficaz:** Informar a los pacientes sobre las nuevas herramientas y procedimientos a través de diversos canales de comunicación.