

IN7108.01 Lean Healthcare**PROGRAMA DE CURSO**

Requisito	:	Autorización
Unidades Docentes/Créditos	:	05 / 03
Equipo Docente		
Profesor	:	Jorge Fuenzalida / Ivan Rubio
Profesor Auxiliar	:	Por definir
Semestre	:	Otoño 2020

1. INTRODUCCIÓN

Este curso de 24 hrs nace ante la necesidad mejorar la eficiencia y gestión productiva en los procesos de atención de salud y para enfrentar los crecientes desafíos de las organizaciones pertenecientes al rubro de la Salud, y que obligan a la reducción de costos y mejor uso de los activos.

En ese sentido, se presenta un programa que permite a los ejecutivos y profesionales de organizaciones de salud, conocer y aplicar los conceptos de lean con una visión estratégica hacia la excelencia organizacional

2. DESCRIPCIÓN DEL CURSO

El curso se compone de seis temáticas en las que se revisarán los conceptos modernos de la gestión de operaciones, así como los desafíos claves de calidad y servicios. Además, se presentarán varios ejercicios prácticos de aplicación de conceptos.

El curso permitirá realizar un diagnóstico de las oportunidades de mejoramientos y herramientas para la aplicación directa en las actividades laborales de los alumnos. Se espera que los alumnos traigan ejemplos y problemáticas para analizar en clases.

3. DIRIGIDO A

El programa está diseñado para todos los profesionales del área de la salud que tengan a su cargo áreas de servicios, que se desempeñen en cargos directivos o de gestión y que deseen adquirir herramientas para mejorar continuamente sus procesos.

4. OBJETIVOS***Objetivo general:***

Desarrollar capacidades para identificar oportunidades de mejoramiento operacional, realizar diagnósticos y análisis, aplicando herramientas analíticas modernas que permitan mejorar el desempeño de procesos de servicios.

5. METODOLOGÍA

El programa combina las siguientes estrategias metodológicas:

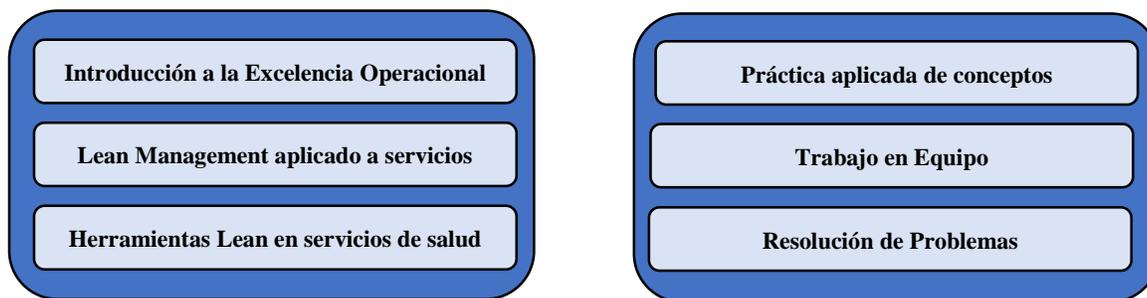
- Exposiciones conceptuales y participativas, apoyadas por presentaciones PowerPoint.
- Clases expositivas e interactivas, donde el profesor realizará un juego de preguntas a los alumnos, con el propósito de aprovechar la historia y experiencia de los participantes.
- Actividades prácticas de análisis, ajustadas a las necesidades e intereses de los participantes y sus empresas. Estas se realizarán en grupos conformados por 3 o 4 personas.
- Ejercicios de role playing y de simulación de operaciones, utilizando legos y/o otros materiales didácticos.

6. EVALUACIÓN

Para la aprobación se exigirá un mínimo de asistencia de 75%.

Al final habrá una evaluación escrita y en sala de clases que cubre todos los contenidos y herramientas del curso.

7. CONTENIDO



Módulo 1: Introducción a la Excelencia Operacional, Lean Management y Herramientas Lean

Horas: 12 horas

Profesores:

- Iván Rubio
- Jorge Fuenzalida

Objetivos Específicos:

- Identificar los orígenes y principios de la excelencia operacional
- Comprender el efecto de la variabilidad en el desempeño de los procesos
- Conocer y aplicar herramientas de gestión lean

Contenidos:

1. Filosofía. Historia & Desarrollo de la Excelencia Operacional
 - o Historia de los Sistemas de Producción: "From Mass Production to Just in Time"
 - o Principios de la Excelencia Operacional y Modelos de Excelencia operacional. Ejemplo. Modelos Shingo, Deming.
2. Diagnóstico de Procesos en las Organizaciones
 - o Entendiendo la Variabilidad en los Procesos. Ejemplos de Procesos en salud y hospitales
 - o Importancia de los métodos de Resolución de Problemas para la Excelencia Operacional. Ejemplos de Resolución de problemas en Hospital Regional
 - o Uso del PDSA.

3. Lean Management: Muda, Mura y Muri. 4P de Toyota
4. 5S, Gestión Visual. 7 desperdicios de Lean. Mapeo de Flujo de Valor en un proceso de salud

Módulo: Práctica Aplicada de conceptos, Trabajo en equipo, Resolución de problemas

Horas: 12 horas

Objetivos Específicos:

- Desarrollar habilidades de liderazgo que permitan un mejor desarrollo laboral
- Empoderar a las líneas de supervisión para el desarrollo de capacidades de Resolución de Problemas

Contenidos:

1. Resolución de Problemas
 - o Qué es PDCA/SA
 - o Gerencia utilizando PDSA (video: Los 5 pasos del Lean Manager)
 - o Aspectos humanos en la Resolución de Problemas
 - o La Naturaleza del Cambio
 - o Método científico: Caso de Hospitales y Caso de Educación en USA (Dinámicas)
 - o Aplicación Problem Solving (5 Por Qué, Ishikawa, Análisis de Causa Raíz, etc.).
2. Ejercicio práctico de Resolución de Problemas en grupos (Dinámica)

8. BIBLIOGRAFÍA

- GOLDRATT ELIYAHU M., “La Meta, un proceso de mejora continua”, ISBN 9788479787189
- BACER, Marc y TAYLOR, Ian, 2009, “Hospitales que funcionan”, Instituto Lean Management
- JONES, D., ROOS, D. (1990) “The Machine that Changed the World”, Rawson Associates, New York.
- ROTHER, M. y SHOOK J. (1999) Learning to See, v1.2, The Lean Enterprise Institute, Cambridge, MA
- SHOOK, J. 2010. Dirigir para Aprender: utilizar el proceso A3 de dirección para solucionar problemas, lograr acuerdos, guiar y liderar. Lean Enterprise Institute
- WOMACK, J. y JONES, D. (2005) “Lean Thinking”, Ediciones Gestión 2000, Barcelona, España
- WOMACK, J.