

# Atención en los Hospitales Públicos



¿Cómo el lugar acoge a las personas?

¿Cómo se comportan las personas de acuerdo a lo que ofrece el lugar?

# Introducción

A partir de lo observado en hospitales públicos de la quinta región (Hospital de Quilpué y Gustavo Fricke en Viña del mar), se puede inferir una serie de **falencias en la atención y modo de informar al público**.

Problemas registrados:

- La capacidad de los lugares es insuficiente en relación a la cantidad de público que deben atender.
- La falta de información otorgada a los usuarios del sistema, se traduce en la desorientación de los pasos a seguir y de los lugares a cuales acudir.
- La falta de diferenciación entre pacientes graves y ambulatorios, concentrados en un mismo lugar, genera que las esperas se concentren no solo en lugares habilitados, sino que en cualquier lugar del hospital (escaleras, estacionamientos, etc).

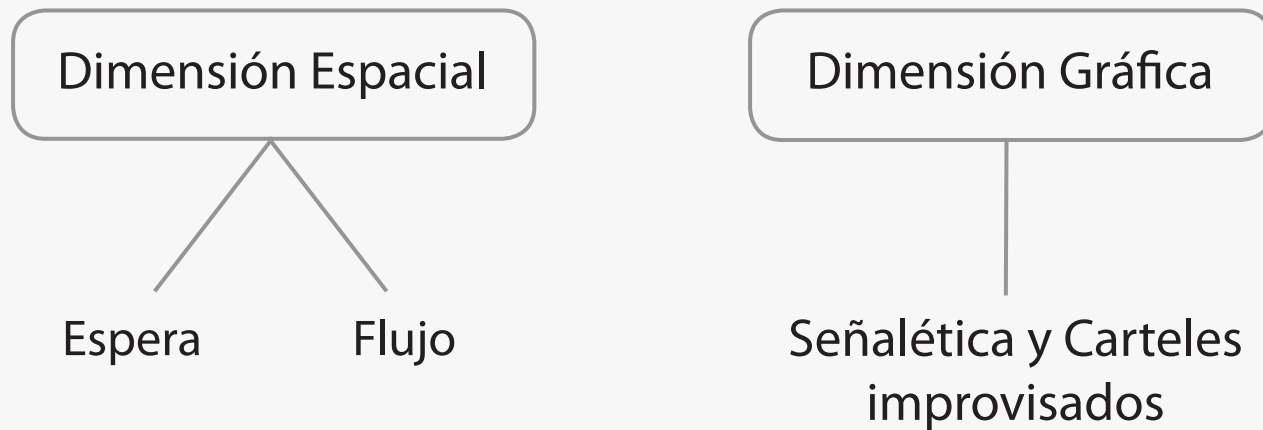
Estas son algunas de las falencias que producen el **colapso del sistema de atención al público**.

Según lo observado y registrado, nacen las siguientes preguntas:

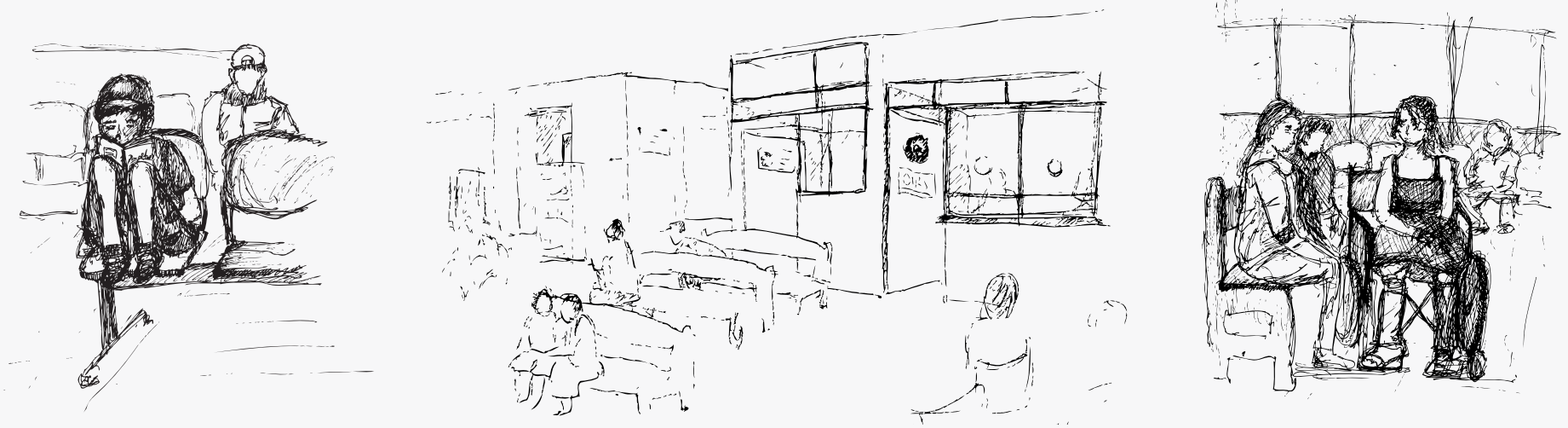
¿Cómo el lugar acoge a las personas?

¿Cómo se comportan las personas de acuerdo a lo que ofrece el lugar?

Para responder estas preguntas nos centramos en dos dimensiones:



## Dimensión Espacial > *La Espera*



La permanencia del usuario en el lugar, transcurre en gran parte a modo de espera; la cual se genera tanto para el enfermo como para su acompañante.

El lugar que acoge al público se transforma en el refugio de la demora, en donde las personas permanecen en alerta esperando su llamado, el paso de un doctor o enfermera.

La espera en el interior se construye entre la densidad que generan las personas; el usuario permanece cobijado en una silla o en los bordes, (muros, escalones, camillas, etc)

La demora en el quehacer lleva la espera al exterior, en donde el visitante se desvincula momentáneamente de la densidad de situaciones y personas concentradas en el interior.

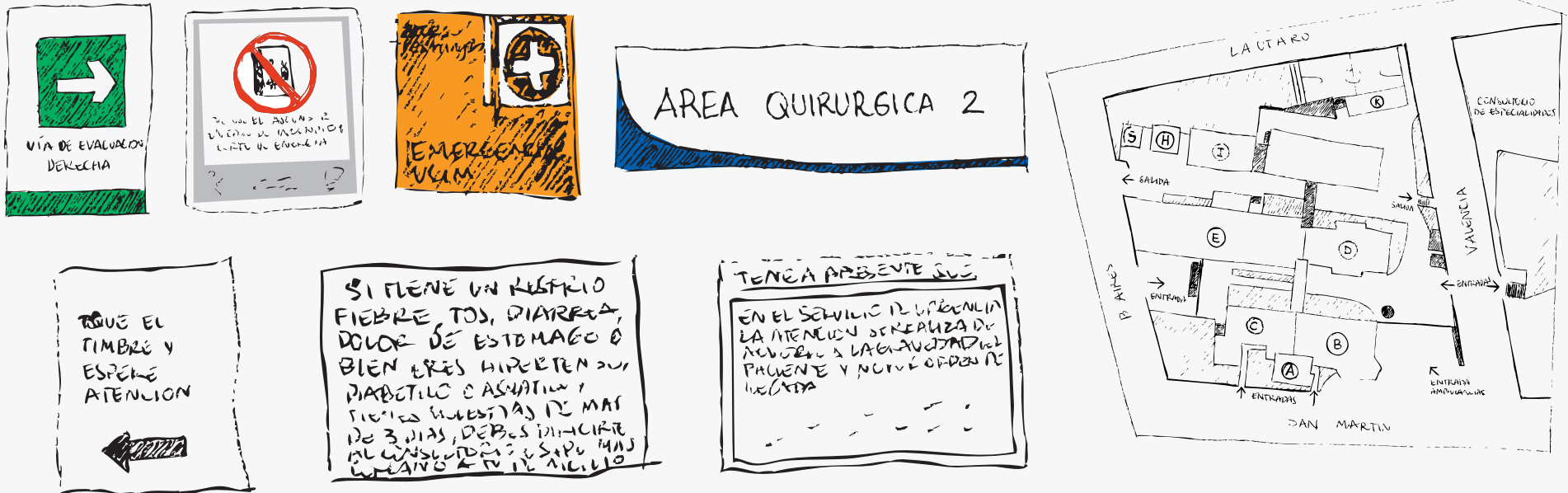
## Dimensión Espacial > *Flujo*



El espacio recibe múltiples situaciones en un mismo lugar; el movimiento, tránsito (de pacientes y personal), sonidos y conversaciones se entrelazan dando cuenta del quehacer.

El entorno del lugar se genera como una extensión del acontecer interior, en donde el flujo de usuarios, personal, autos y ambulancias construyen una densidad en constante movimiento.

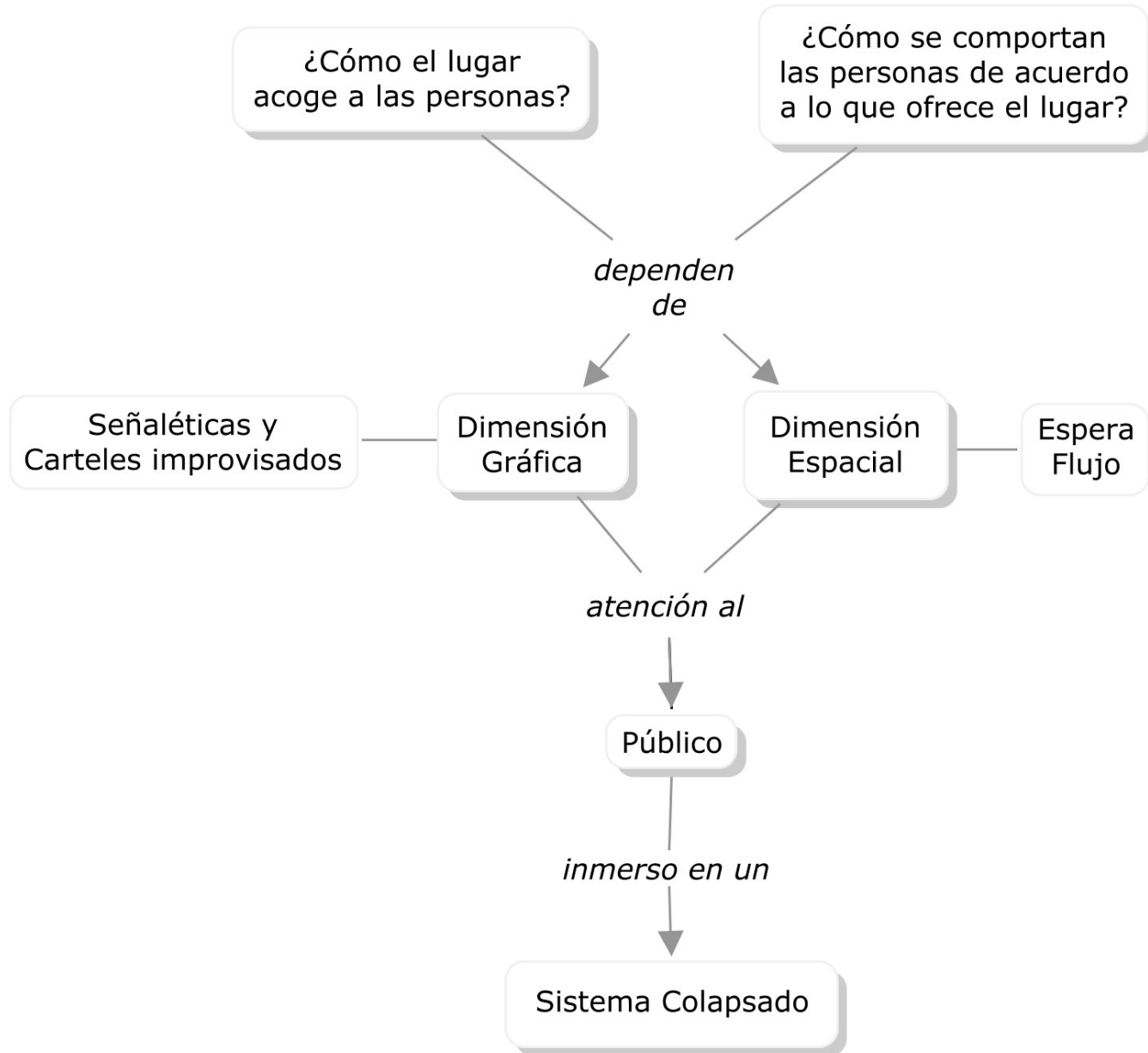
## Dimensión Gráfica > Señalética y Carteles improvisados



Las señaléticas dispuestas en el hospital, se reconocen como “más amables y legibles” en relación a los carteles improvisados (impresos en el mismo hospital), ubicados sin un orden definido en el lugar. Su modo de exponer la información (falta de jerarquización de textos y de ubicación para ser leídos con facilidad) produce que esta información, en muchos casos, no llegue al público.

Se reconoce una señalética legible y apropiada para el contexto, aunque sin una conexión entre los elementos, la multiplicidad de colores, formas y tipografías no generan un patrón común a los elementos gráficos de los hospitales, ni tampoco dentro de un mismo establecimiento, lo cual puede generar confusión al usuario.

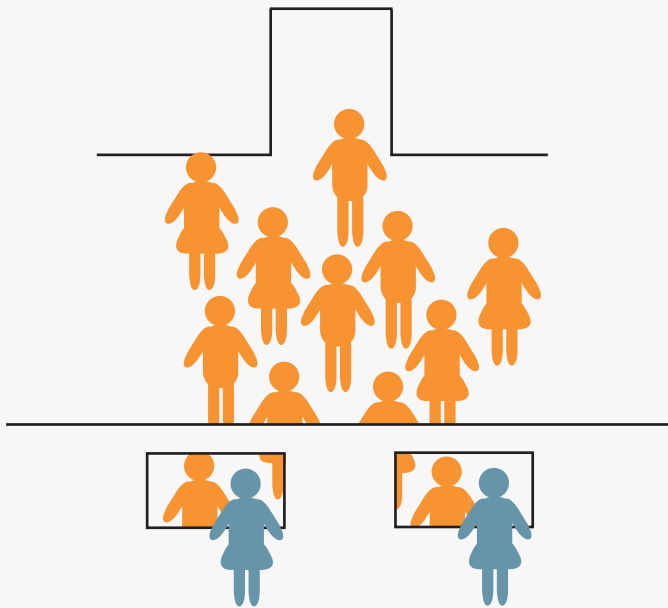
# Síntesis



# Respuesta

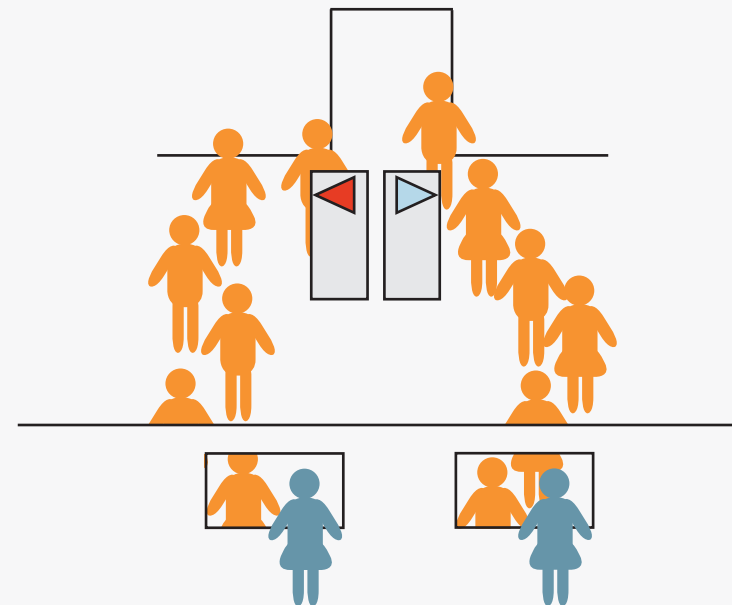
Según lo descrito anteriormente se hace evidente la necesidad de **descolapsar el sistema** a través de un **organización ESPACIAL y GRAFICA** que **ordene a los usuarios según su condición** (pacientes ambulatorios o graves).

La manera de realizar lo dicho anteriormente, es la siguiente:



## Situación Actual

La imagen muestra una situación caótica en la que el público se ubica en el lugar de manera desorganizada, producto de la falta de información.



## Situación Propuesta

En este caso el espacio se organiza al momento de entrar, ya que el público es previamente informado a través de la gráfica hacia donde debe acudir.





Taller de Diseño Gráfico 4º año

Javiera Albornoz - Sofía Savoy