

# **DISEÑO DE UNA RED DE SERVICIO NACIONAL DE SALUD PUBLICA**

Agilidad en los trámites básicos, horas de atención, toma de muestras, interconsultas y hospitalizaciones

**DAMARIS SEPULVEDA TRONCOSO**

damaris.sepulveda.t[at]gmail.com

# TARGET



target1  
Tercera edad  
hombre



target2  
Tercera edad  
mujer



target3  
mujer embarazada  
con hijos [pediratria]



SOME  
entrega de horas

Se define el target o usuarios en este caso pacientes que se verían envueltos en la problemáticas del servicio público y que se verían beneficiados con el servicio. Los usuarios mas criticos se caracterizan de esta forma:

- A. Embarazadas
- B. Madres y sus Niños
- C. Ancianos y Jubilados
- D. Hombres y mujeres menores de 60 años

En este caso de caracterizan a los grupos más criticos en salud

# PROBLEMÁTICA



La espera y tramitación para recibir atención:

En conclusión parte del problema son las largas esperas, la congestión que se produce por conseguir atención, repetitivos viajes al consultorio para conseguir información de Horas, o estado de exámenes.

Larga espera [meses] para conseguir hora de especialidades,

Larga espera para conseguir hora para tratamientos en los hospitales

# PROBLEMATICA

## Sitios de Información

No existe en Internet o en los móviles un sitio que congregue toda la información acerca de la salud pública, el ministerio de salud no presenta una lista donde el paciente pueda conocer que hospitales, consultorios, postas se encuentran en su ciudad o su comuna.

Los hospitales no otorgan mayoritariamente en sus sitios una búsqueda de pacientes hospitalizados.

No presentan una muestra pública de las Tablas de Cirugía para que el paciente supiese cuando sería operado.

# PROPUESTA DE SERVICIO

Arquitectura principal del Contenido  
del Servicio

Para ingresar al servicio:

El usuario al digitar su Rut accede  
a su ficha general, su historial medico  
computarizado

El ingreso mediante rut es para las distintas  
plataformas del servicio, ya sea  
Sitio

Moviles con conexión a Internet

CALL CENTER

Para la gente que no tiene acceso a internet  
al llamar al callcenter una operadora realiza el  
tramite por el

RUT

XXXXXXXXXX-X

CALL CENTER

600 600 132

# PROPUESTA DE SERVICIO

## Mi consultorio de atención Primaria

El usuario al digitar su Rut accede a su ficha general, su historial medico computarizado

### solicitar hora

Los consultorios promedio tienen 4 medicos para Medicina gral. atendiendo a 15 pacientes aprox mas las urgencias derivadas

**El sistema propone que de 60 horas:**

**30** horas por internet **30** presenciales **10** urgencias

Al solicitar Hora, el paciente accede a un calendario donde escoge el dia que mas le conviene para tomar la hora. Se le indica a que hora debe presentarse a tomar la presión.

Las horas presenciales son un dia antes, si no se ocupa el cupo, pasa a horas por internet,

Si un usuario falta a su hora, la proxima vez debe pedir hora por presencial.

La idea es ir implementando el sistema para aumentar las horas por internet, (sitio, movil) o por call center



# PROPUESTA DE SERVICIO

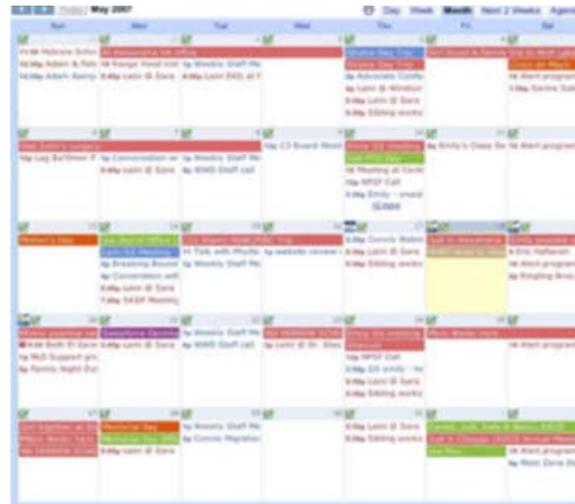
## Mi Consultorio de Atencion Primaria

### Laboratorio Toma de Muestras

El paciente puede ver cuando hay una Hora disponible, tomado el examen puede ver cuando esta listo, teniendo el examen listo para poder acceder al resultado se da la opcion directa de que tome la hora correspondiente

### Farmacia

El paciente ve que disponibilidad de medicamentos hay, y cuando llegaran, sabe que medicamentos no se ofrecen y en su calendario se le recuerda cuando debe ir a retirar sus medicamentos



# PROPUESTA DE SERVICIO

## Mi consultorio de Especialidades

El usuario al digitar su Rut accede a su ficha general, su historial medico computarizado

### Consulta estado de interconsulta

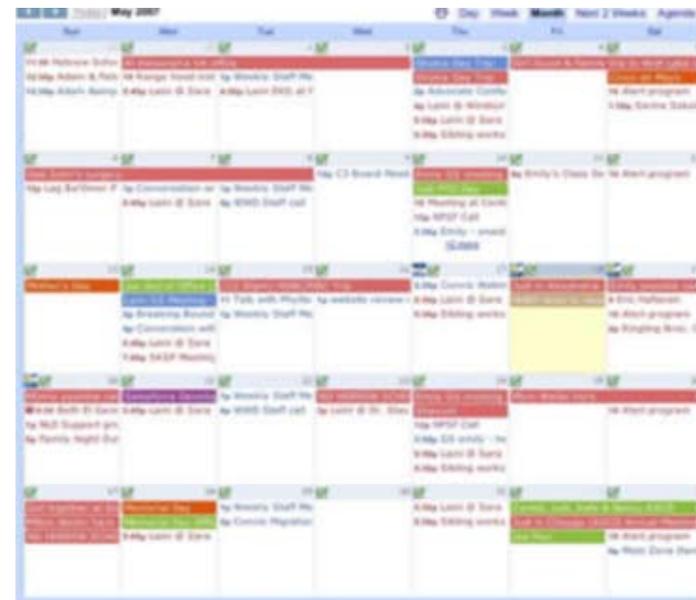
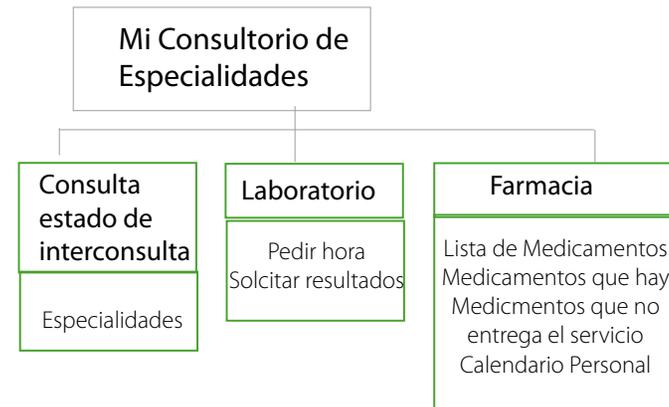
ya que las interconsultas de derivan directamente desde el some, el usuario podria saber en cuanto tiempo obtendra aproximadamente una hora, como una lista de espera, que se va actualizando

### Laboratorio Toma de Muestras

El paciente puede ver cuando hay una Hora disponible, tomado el examen puede ver cuando esta listo, teniendo el examen listo para poder acceder al resultado se da la opcion directa de que tome la hora correspondiente

### Farmacia

El paciente ve que disponibilidad de medicamentos hay, y cuando llegaran, sabe que medicamentos no se ofrecen y en su calendario se le recuerda cuando debe ir a retirar sus medicamentos



# PROPUESTA DE SERVICIO

## Mi Hospital

### Consulta Tabla de Cirugia

El paciente puede ver cuando hay una Hora disponible, viendo la tabla de cirugia y en que numero de la lista de espera va.

### Consulta Estado de Interconsulta

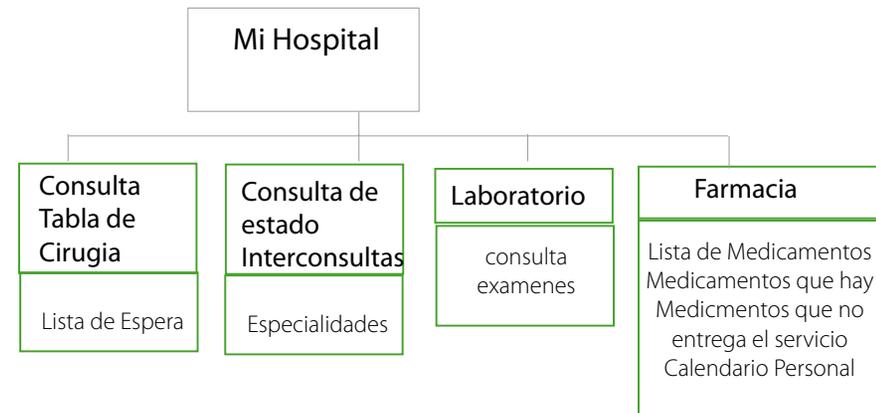
ya que las interconsultas de derivan, el usuario podria saber en cuanto tiempo obtendra aproximadamente una hora, como una lista de espera que se va actualizando

### Laboratorio Toma de Muestras

El paciente puede ver cuando hay una Hora disponible, tomado el examen puede ver cuando esta listo, teniendo el examen listo para poder acceder al resultado se da la opcion directa de que tome la hora correspondiente

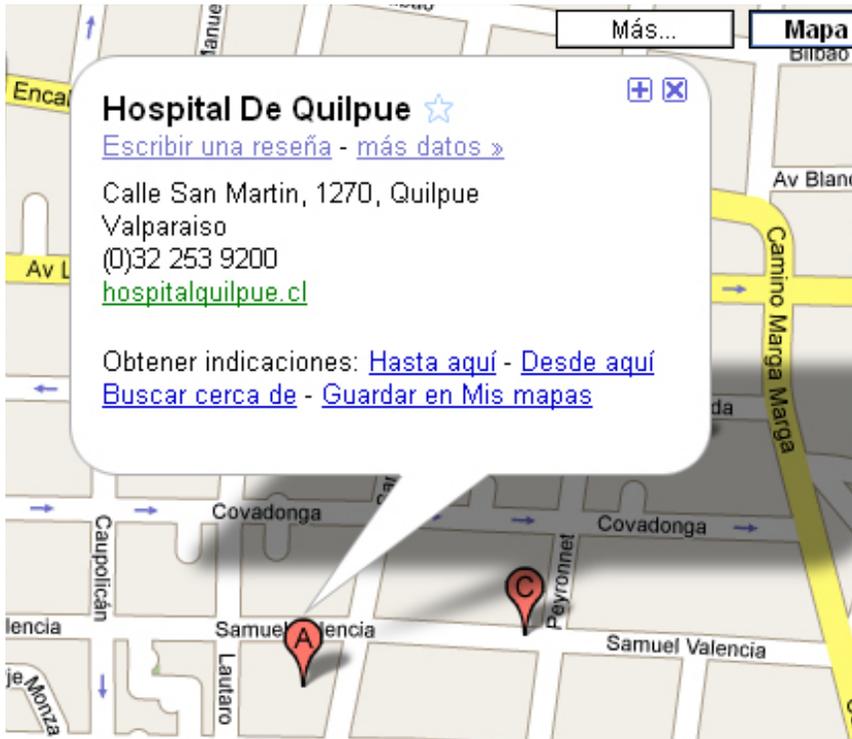
### Farmacia

El paciente ve que disponibilidad de medicamentos hay, y cuando llegaran, sabe que medicamentos no se ofrecen y en su calendario se le recuerda cuando debe ir a retirar sus medicamentos



# PROPUESTA DE SERVICIO

Urgencia



Conexion con Google Maps:

El usuario al ingresar su direccion ve los servicios publicos mas cercanos.

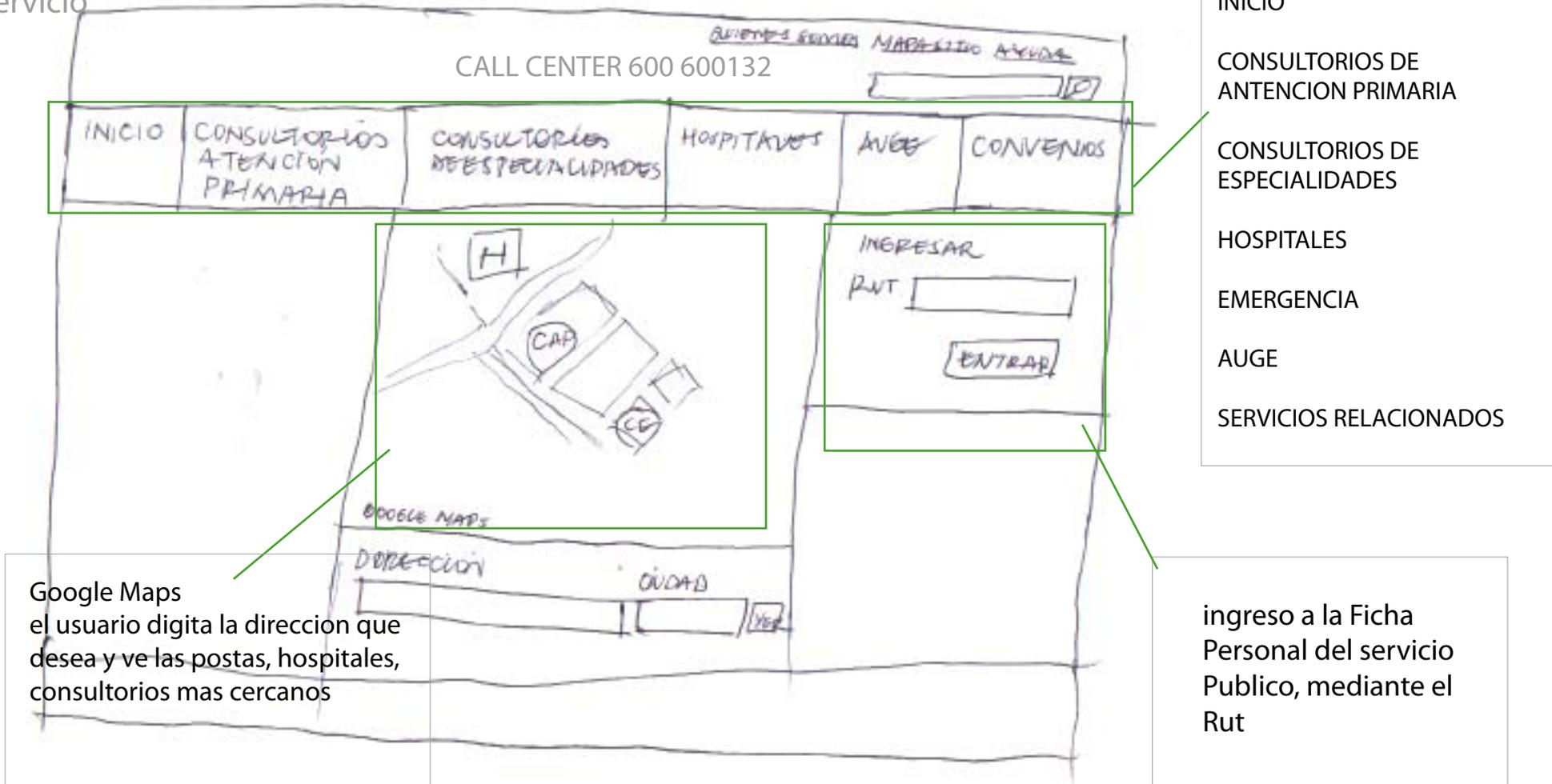
Hospitales  
consultorios

Urgencias

En las postas puede saber cuanta congestion de pacientes hay

# PROPUESTA DE SERVICIO

Ejemplo Portada Sitio Web del servicio

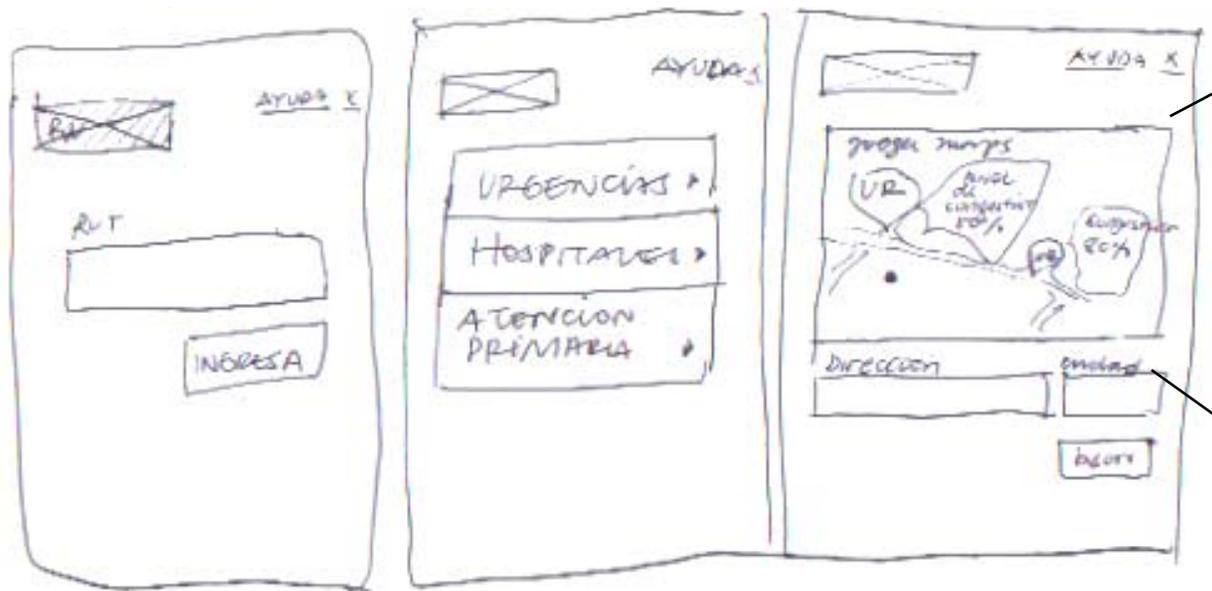


Google Maps  
el usuario digita la direccion que desea y ve las postas, hospitales, consultorios mas cercanos

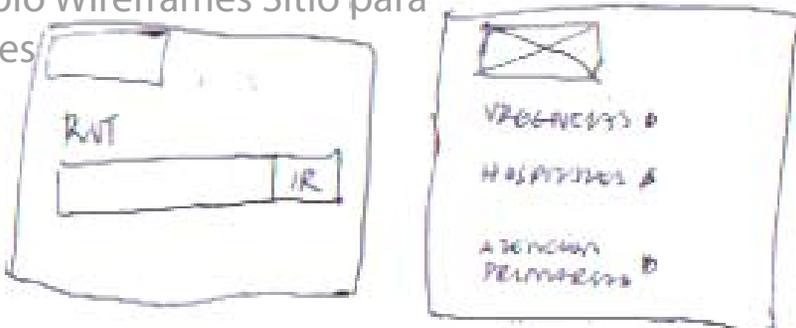
ingreso a la Ficha Personal del servicio Publico, mediante el Rut

# PROPUESTA DE SERVICIO

Ejemplo Wireframes Sitio para iPhone



Ejemplo Wireframes Sitio para Moviles



# PROPUESTA DE SERVICIO

Sitio del Servicio

Busqueda de Hospitales  
(800 px de ancho)

The screenshot displays the SNS website interface. At the top, there is a navigation bar with the SNS logo and the text "Servicio Nacional de Salud Publica de Chile". Below this is a search bar and a call center number: "Necesita ayuda llame al Call Center 600 360 7777". The main navigation menu includes "Inicio", "Consultorios de Atencion Primaria", "Consultorios de Especialidades", "Hospitales", "Emergencias", and "AUGE".

The central content area features a search form titled "Búsqueda de Servicios de Salud". The form includes a text input field for the city and direction, a search icon, and radio buttons for "Hospitales" (selected), "Urgencias", and "Consultorios".

Below the search form is a map showing the location of "Hospital De Quilpue" in Quilpue, Valparaíso. The map includes a pop-up window with the following information: "Hospital De Quilpue", "Escribir una reseña - más datos", "Calle San Martin, 1270, Quilpue", "Valparaíso", "(0)32 253 9200", "hospitalquilpue.cl", and "Obtener indicaciones: Hasta aquí · Desde aquí", "Buscar cerca de · Guardar en Mis mapas".

On the right side of the page, there is a login section with the following elements: "Acceder", "Abrir Ficha", "Rut" (input field with "12345678-9"), "Clave" (input field with "XXXXXXXXXX"), "Ingresar" button, and "Recordar clave" checkbox. Below this is a section for "¿No Tiene Clave secreta?" and "¿Olvido la clave?".

At the bottom of the page, there is a footer with the SNS logo and several links: "Accesibilidad", "Ministerio de Salud", "Convenios con Particulares", "Gobierno Transparente", "Sitio Gobierno de Chile", "Participacion Ciudadana", "Terminos de Uso", and "Todos los derechos Reservados".



# PROPUESTA DE SERVICIO

## Sitio del Servicio

Busqueda de Hospitales  
(800 px de ancho)

**sns** Servicio Nacional de Salud Pública de Chile

Necesita ayuda llame al Call Center 600 360 7777

Inicio Consultorios de Atencion Primaria Consultorios de Especialidades Hospitales Emergencias AUGE

Conseguir Hora en Atencion Primaria

Busqueda de Servicios de Salud

Busqueda de Pacientes

Convenios de Salud

Fonasa

Reformas de Salud

¿Sabe como las nuevas politicas de salud le beneficiaran?

[Entérese](#)

[Inicio](#) | [Busqueda de Servicios](#)

**Búsqueda de Servicios de Salud**

Ingrese el nombre de la ciudad, y dirección donde busca el servicio

Hospitales  Urgencias  Consultorios

Acceder [Abrir Ficha](#)

Rut

Clave

Recordar clave

[¿No Tiene Clave secreta?](#)

[¿Olvido la clave?](#)

**Reclamos y Sugerencias**

Queremos saber en que podemos mejorar nuestro servicio

[Escribanos](#)

**Hospital De Quilpe**

[Escribir una reseña - más datos >](#)

Calle San Martin, 1270, Quilpe  
Valparaiso  
(0)32 253 9200  
[hospitalquilpe.cl](http://hospitalquilpe.cl)

Obtener indicaciones: [Hasta aquí](#) - [Desde aquí](#)  
[Buscar cerca de](#) - [Guardar en Mis mapas](#)

Accesibilidad Ministerio de Salud Convenios con Particulares Gobierno Transparente Sitio Gobierno de Chile

Participacion Ciudadana Terminos de Uso Todos los derechos Reservados



# PROPUESTA DE SERVICIO

Integración al servicio, aplicaciones para móviles  
caso Iphone

Busqueda de Hospitales y Pacientes



# PROPUESTA DE SERVICIO

Integración al servicio, aplicaciones para móviles

caso Iphone

Busqueda de Hospitales y Pacientes



# PROPUESTA DE SERVICIO

Integración al servicio, aplicaciones para móviles  
caso Iphone

Resultados de búsqueda de Hospitales y Pacientes



# PROPUESTA DE SERVICIO

Integración al servicio, aplicaciones para móviles  
caso Iphone

Resultados de búsqueda de Hospitales y Pacientes



# PROPUESTA DE SERVICIO

Integración al servicio, aplicaciones para móviles  
caso Iphone

Resultados de búsqueda Avanzada de Hospitales y Pacientes



# PROPUESTA DE SERVICIO

Integración al servicio, aplicaciones para móviles  
caso Iphone

Resultados de búsqueda de Hospitales y Pacientes



# PROPUESTA DE SERVICIO

## Conclusión

Ideando la estructura del servicio, la adaptación a distintos soportes se da según las necesidades y las capacidades de cada cual

Se quiere usar de la tecnología que se dispone  
GoogleMaps, Calendarios electrónicos, Móviles

Que el paciente reciba mensajes cuando sea necesario los recordatorios a su correo o móvil

La idea es disminuir lo mayor posible las esperas e idas innecesarias a los servicios de atención, entendiendo que para mayores cambios se requeriría de una reestructuración completa, por esto con la disponibilidad que hay se espera facilitar la atención.

# **DISEÑO DE UNA RED DE SERVICIO NACIONAL DE SALUD PUBLICA**

Agilidad en los trámites básicos, horas de atención, toma de muestras, interconsultas y hospitalizaciones

**DAMARIS SEPULVEDA TRONCOSO**

damaris.sepulveda.t[at]gmail.com