

# LA EXPERIENCIA DEL PACIENTE en la atención en Salud Pública

Los sistemas o servicios tienen de 2 a 3 capas de profundidad. La primera capa es donde se sitúa la interfaz de las personas o usuarios. En la segunda capa se da lugar a la logística del sistema con la que se interactúa con las personas. La tercera y más profunda es el centro del sistema donde se dirige el sistema.

El centro hacia fuera, esto impide ver las necesidades insertas en la interfaz de las personas, porque quienes dirigen el servicio no son necesariamente usuarios. Al diseñar un sistema sólo con criterios internos y sin la visión de las personas se produce una disociación en la experiencia del servicio. Por esto queremos incorporar a través del diseño la experiencia de los pacientes para influir en el gestión de los servicios de salud.

Generalmente los grandes servicios se piensan o diseñan desde

## ¿CUÁL ES LA EXPERIENCIA ACTUAL DEL PACIENTE?

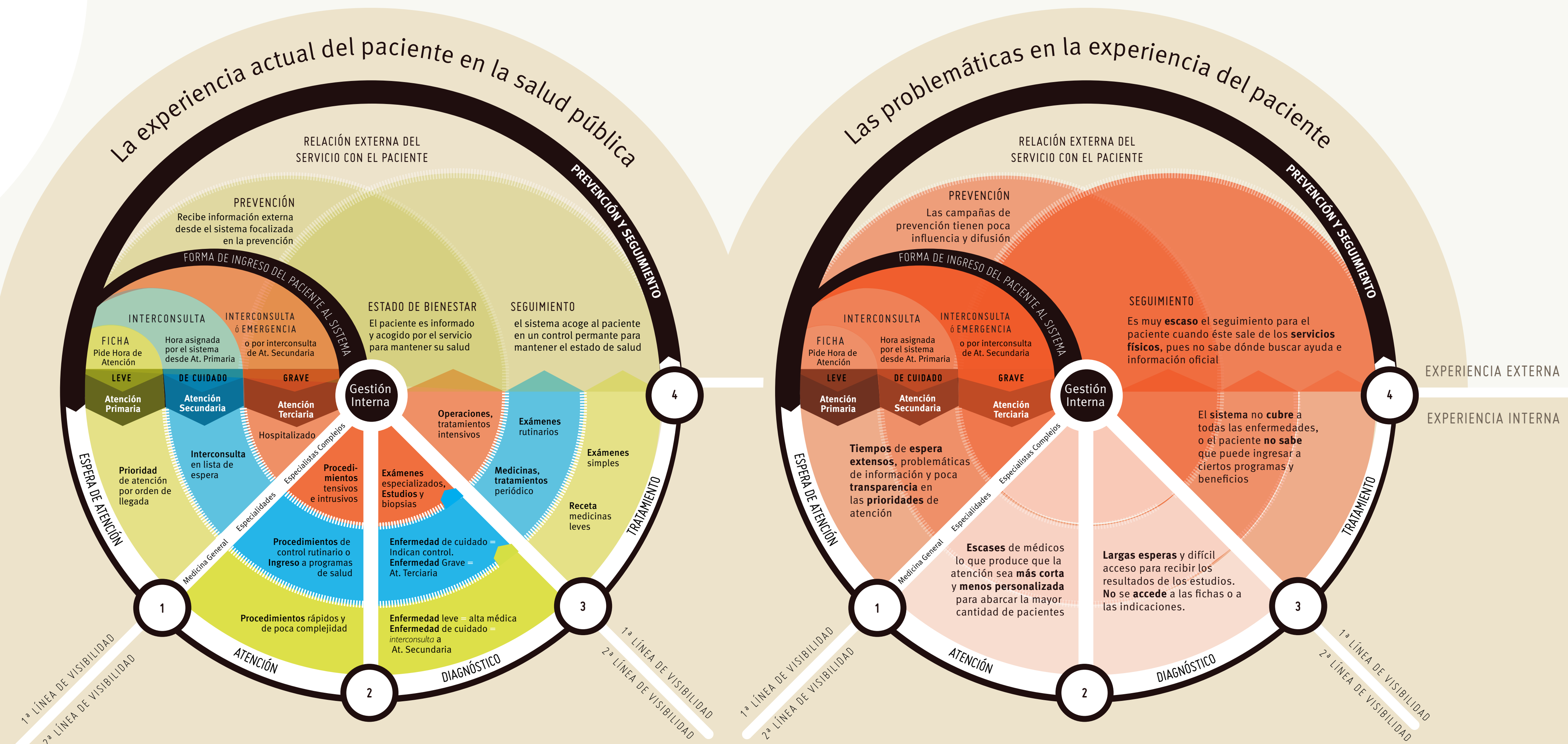
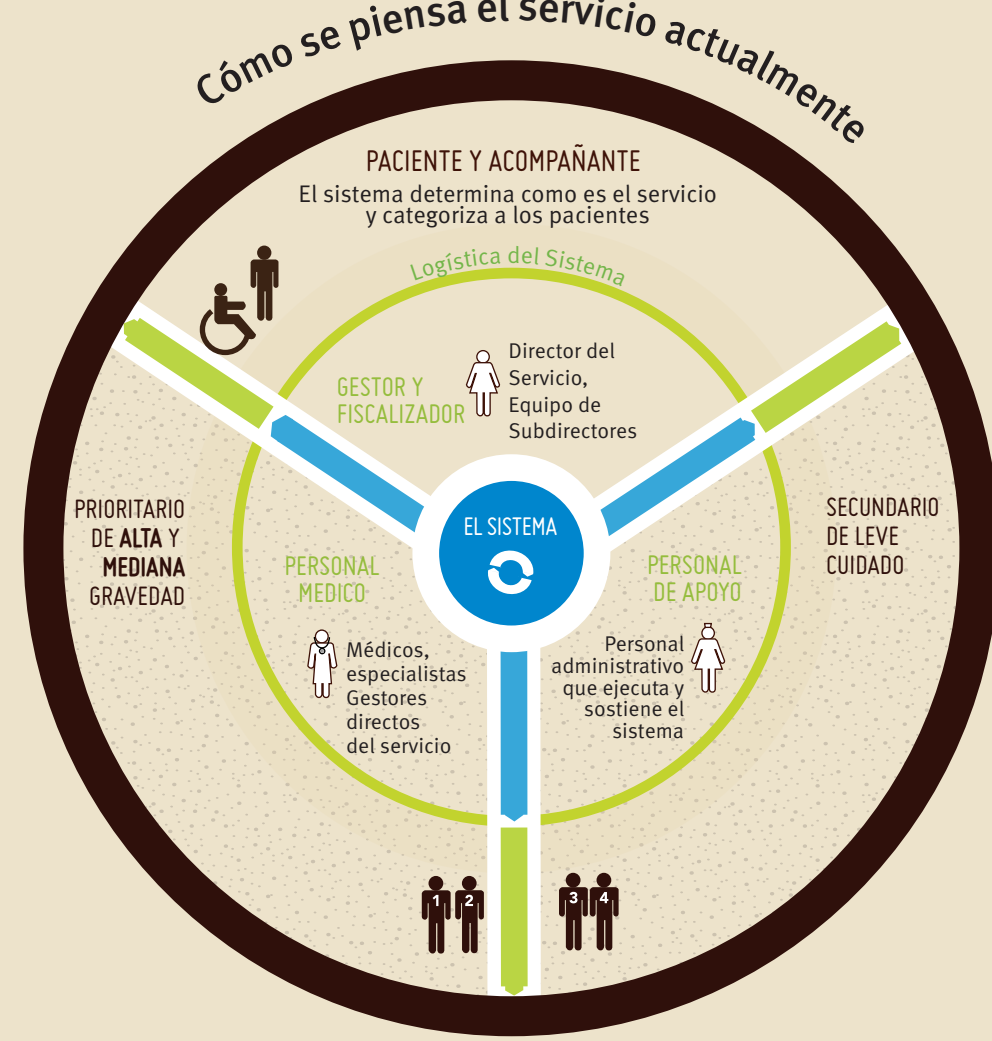
Se registra a través del servicio la repetición de 4 momentos básicos, no importando el nivel de complejidad que tenga la atención, por esto es útil comparar en paralelo y a la vez estos momentos en cada nivel de atención.

- La espera de Atención
- La atención
- El diagnóstico
- El tratamiento

Además entendimos que la experiencia del paciente en el servicio tiene una tiempo externo e interno.

EXPERIENCIA EXTERNA

EXPERIENCIA INTERNA



Intersectamos los 4 momentos básicos con los distintos niveles de Complejidad en la atención que son dados por la gravedad de los pacientes que se atienden en el sistema y según el grado de especificidad de la atención.

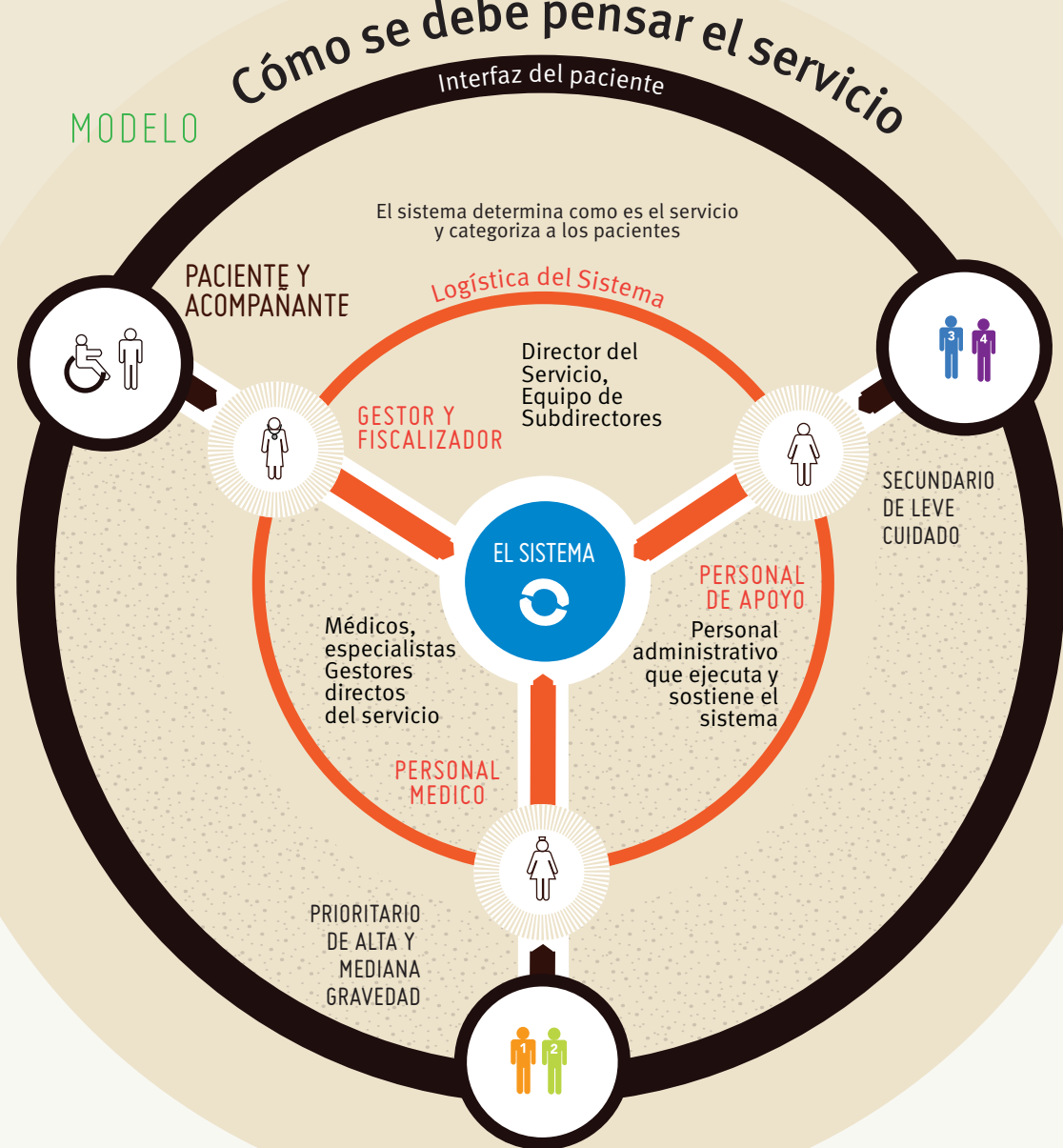
- **Atención Primaria:** Menor complejidad, por ej Consultorios primarios.
- **Atención Secundaria:** Complejidad intermedia, Consultorios adosados de Especialidades.
- **Atención Terciaria:** Alta complejidad, Hospitales.

# LA EXPERIENCIA en sns.gov.cl

Plataforma web para el Servicio Nacional de Salud de Chile

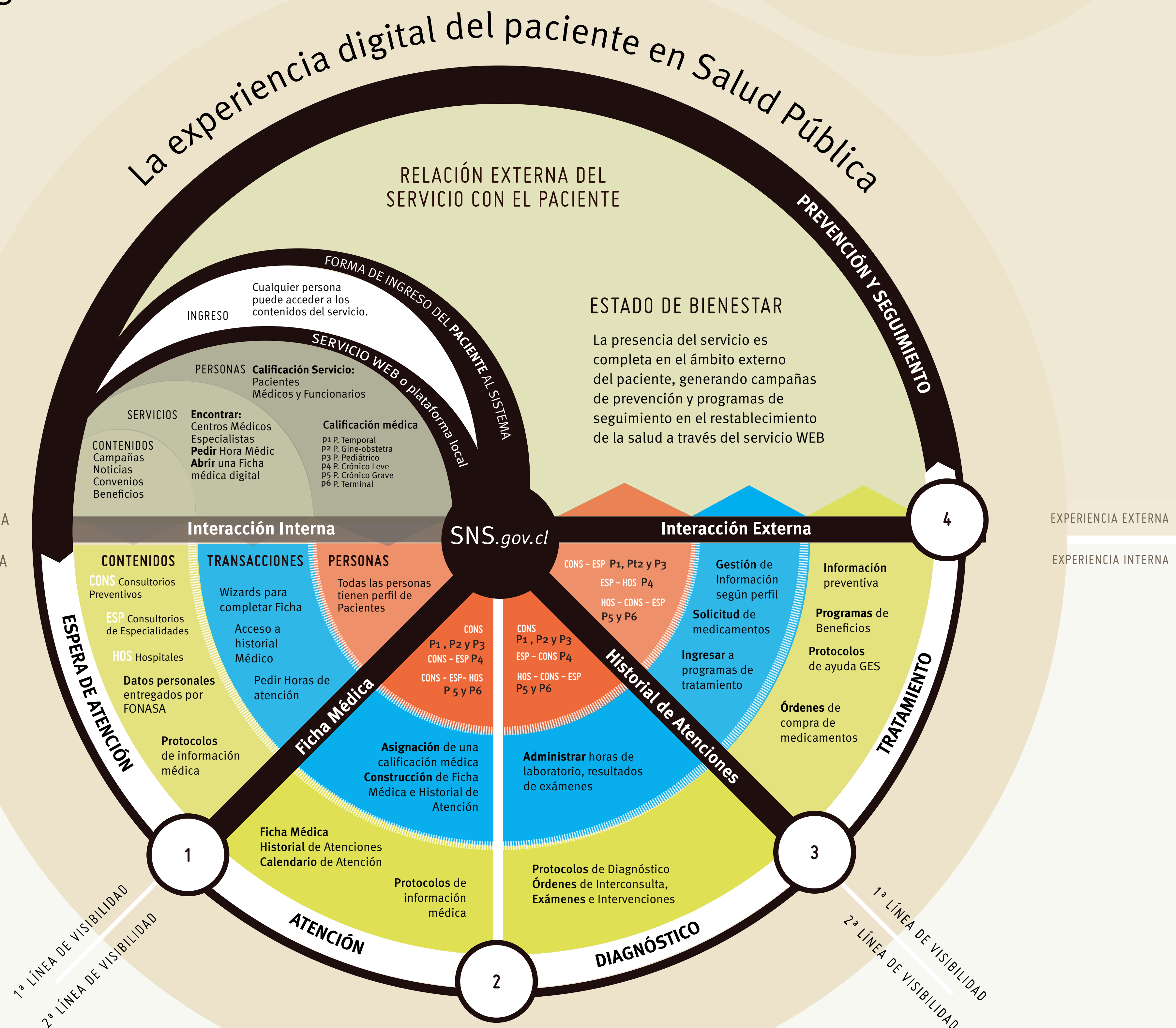
## ¿CÓMO DEBERÍA SER LA EXPERIENCIA?

Al modelo de la experiencia actual sobreponemos la propuesta de diseño de un servicio web que albergue la ficha digital que permite acceder a solicitar horas de manera rápida y que permita informar a las personas acerca de los centros de atención, especialistas, información de prevención, beneficios, etc.



EXPERIENCIA EXTERNA

EXPERIENCIA INTERNA



EXPERIENCIA EXTERNA

EXPERIENCIA INTERNA