

DISEÑO DE SERVICIOS

# La **Experiencia** en **Salud Pública**

Centrada en los Pacientes

DÁMARIS RUTH SEPÚLVEDA TRONCOSO

Título I, II, III

Profesor guía: Herbert Spencer González

Carrera: Diseño Gráfico

Fecha: Marzo de 2012

*e[ad] Escuela de Arquitectura y Diseño  
Pontificia Universidad Católica de Valparaíso*

## ÍNDICE

· Proemio	04
· Prólogo Profesor guía	05
<b>Introducción</b>	08
· 01 Modelos de Investigación	13
<b>La Materia</b>	20
· 02 El Diseño de los servicios	23
· 03 La salud como un bien público	33
· 04 La estructura del sistema de salud en Chile	39
· 05 La distribución de la atención pública	57
06 Los pacientes	71
<b>El Modo</b>	76
· 07 El estudio de un Hospital	79
· 08 Visualización de los hallazgos	97
· 09 Entrevistas con los pacientes	105
· 10 Modelos de la experiencia de las personas	117
<b>El Sentido</b>	126
· 11 SNS un proyecto de dimensión país	129
· 12 La arquitectura e interacción de la navegación del SNS	147
· 13 Definición de jerarquías gráficas y de escenarios de testeo	167
· 14 Diseño visual o de la interfaz del SNS	189
· 15 ¿Cómo deberían diseñarse los servicios públicos?	207
· Bibliografía	213
· Agradecimientos	217
· Colofón	218

DISEÑO DE SERVICIOS



La **Experiencia**  
en **Salud Pública**

Centrada en los Pacientes

## PROEMIO

Esta investigación está centrada en las vivencias observadas dentro de un servicio que responde a una necesidad vital; el restablecimiento de la salud. Por lo tanto se sitúa al diseño más allá de un enfoque gráfico o visual, proponiendo interactuar con las problemáticas de quienes entregan o se benefician de un servicio.

La Salud y todo lo que implica es un tema de alta incidencia para el ser humano y para la sociedad. Es un derecho que todos puedan tener un acceso libre a una atención y que ésta garantice una solución, ya sea por la prevención o el tratamiento.

Por lo tanto, que el diseño se adentre en esta problemática significa abrir campo en una materia que no queda atrás en el tiempo, ni por el desarrollo de nuevas tecnologías ni por cambios culturales. La necesidad de restablecer o prevenir en salud siempre estará presente mientras los seres humanos existan, por esto al diseño le corresponde conocer cuál es su lugar en el desarrollo de este servicio.

Dámaris Sepúlveda Troncoso  
*Alumna memorista*

# Herramienta y Espacio<sup>1</sup>

Estos dos proyectos<sup>2</sup>, si bien abordan temáticas bastante diferentes, comparten un punto de vista y una utopía común<sup>3</sup>. La primera y más evidente semejanza radica en su soporte digital {viven en la nube}. Se trata de proyectos que proponen servicios distribuidos por Internet y diseñados para actuar simultáneamente en grandes extensiones de territorio. En este sentido, otro punto de encuentro de estos proyectos radica en que ambos piensan a escala país<sup>4</sup>.

Esta naturaleza material {o inmaterial, si se quiere} de la nube trae una doble lectura, ya que puede pensarse como una herramienta o como un espacio.

1. Es una **herramienta** por cuanto permite y aumenta la comunicación en todos sus formatos, transacciones de todo tipo, trabajo, etc. Como herramienta nos plantea el problema de la **educación**, ya que apela a cierta alfabetización y dibuja barreras de acceso.

La utopía de la nube en cuanto herramienta canta a la maleabilidad, el poder colectivo de incidir en el registro abierto, en los diálogos simétricos y en la convivialidad.

2. También es un **espacio**, por cuanto da lugar a la participación colectiva y la interacción social. Es un espacio porque dibuja proximidades y distancias, con accesos, encuentros y fugas. Pensar la red como espacio plantea el problema de la **libertad**<sup>5</sup>. Libertad de acceso y libertad de expresión. Plantea la dicotomía público-privado: la Red se reconoce pública en su ser privado.

La utopía de la Red como espacio es la malla abierta, acumulable y extensible. Internet como bien y memoria pública.

Éste es el punto que distingue a los proyectos: Dámaris plantea el SNS como una herramienta de servicio público y Cristóbal trabaja en el espacio público de la

<sup>1</sup> Texto preparado como examen para los proyectos de título de Diseño Gráfico de Dámaris Sepúlveda y Cristóbal Severin.

<sup>2</sup> “SNS: Servicio Nacional de Salud” de Dámaris Sepúlveda {<http://wiki.ead.pucv.cl/index.php/SNS> y <http://blogs.ead.pucv.cl/servicios>} y “MediaFranca: Plataforma de Interacción Democrática” de Cristóbal Severin {<http://www.mediafrancla.cl> y <http://wiki.ead.pucv.cl/index.php/mediaFranca>}.

<sup>3</sup> Utopía común pues la naturaleza del mundo que proponen es común. Además son parte de proyectos mayores.

<sup>4</sup> La escala América resulta paradójicamente inabordable. En el espacio digital, un país representa un feudo, ya que los límites son dibujados por lenguas, legislaciones y códigos culturales. El sentido de participación y pertenencia de hoy corresponde a temas {keywords, tags} como a ideas que trascienden y alienan la territorialidad. La globalidad es más fácil de alcanzar y definir que una América sola y completa. Los medios latinos separan, por ejemplo a Brasil tratándolo como un continente aparte.

<sup>5</sup> Educación y libertad son problemas económicos y políticos. Toda praxis o

participación {en MediaFranca}.

Ambos proyectos, en cuanto obras, abren preguntas a propósito del sentido de la forma diseñada; preguntándose también por su función, pero más allá: por su condición social capaz de construir identidad y de inscribirse a partir de códigos culturales actuales. ¿Cómo se ven?, ¿cómo se lee y se opera en ellos? Esas son las preguntas que estos proyectos abordan.

*decisión formal (y material) es política, por lo tanto, todo diseño toca una dimensión política. Nosotros los diseñadores estamos llamados y capacitados a trabajar en estos aspectos. “Estos aspectos” constituyen nuestro oficio.*

## SNS

El proyecto de Dámaris Sepúlveda se origina con un estudio abierto, sin proponerse una obra específica pero asumiendo un campo de diseño: el de los servicios, y junto con esto, se sumerge en el sistema hospitalario para abordar la experiencia del paciente en la salud pública.

El estudio inicial permite definir un modelo general de experiencia en salud e identifica oportunidades para el desarrollo de servicios digitales en torno a ésta. Finalmente se propone la plataforma SNS {Servicio Nacional de Salud} como un servicio Web que unifica la gestión de atención y comunicaciones de la salud pública en torno a la ficha digital del paciente. El proyecto concertó que logra finiquitar consiste en la arquitectura de información y diseño de interfaz de esta plataforma.

Claramente nos percatamos que el rol del diseñador, dada la envergadura utópica del proyecto consiste en asumir la estrategia de transformar el proyecto en un argumento<sup>6</sup>. Dicho argumento se construye como un lenguaje con un espesor o transversalidad capaz de tocar a diversos actores; políticos, estrategias, actores y agentes de los servicios, público en general, técnicos e implementadores, etc.

*<sup>6</sup> La palabra antecede a la acción. La palabra como argumento construye la imagen, la prevé. Indica una dirección.*

Dicho argumento es el siguiente:

Los centros de salud pública en Chile carecen de un sistema de gestión de la información centralizado ni interoperable. La comunicación entre el servicio y el público también es problemática e incide en una muy baja percepción del servicio, a pesar que la calidad de la atención médica es buena. Este proyecto propone una forma coherente e interoperable entre las instituciones, los

médicos, el personal administrativo y el público en general a partir de una mirada centrada en las personas y en los componentes de interacción del servicio.

Con este proyecto apuntamos al diseño de una plataforma articuladora de la información {SNS} cubriendo el vacío institucional actual. Nos damos cuenta que más allá de reparar una situación local tenemos la oportunidad de construir los fundamentos para una plataforma abierta que permita la generación de nuevos servicios públicos digitales en el sector salud.

Herbert Spencer González  
*Diseñador de Interacción*



# Introducción

*el modelo de estudio que se aborda*

# La Salud en Chile se diseña<sup>7</sup>

*<sup>7</sup> Modificación del texto introductorio utilizado para la presentación del proyecto a la 4ta Bienal de Diseño de Chile, 2010*

Este proyecto aborda la experiencia del paciente en la salud pública, definiendo un modelo general de experiencia en salud e identificando oportunidades para el desarrollo de servicios digitales en torno a ésta. Al término de una primera etapa de investigación se propone la plataforma SNS {Servicio Nacional de Salud}, un servicio Web que unifica la gestión de atención y comunicaciones en torno a la ficha digital del paciente. Este proyecto consiste en el diseño de un “modelo país” con la definición de una plataforma nacional para el servicio, diseñando la arquitectura de información y diseño de interfaz de esta plataforma.

### **Vinculación con la realidad país**

Los centros de salud pública en Chile carecen de un sistema de gestión de la información centralizado. Algunas instituciones han hecho el esfuerzo de invertir en el desarrollo de sus propias plataformas o adaptar softwares extranjeros, destinando gran cantidad de recursos a ello pero sin apuntar necesariamente a la interoperabilidad del sistema, sino más bien resolviendo sus problemas internos de gestión. Este proyecto, a partir de una mirada centrada en las personas, propone una arquitectura coherente e interoperable entre las instituciones, los médicos, el personal administrativo y los ciudadanos en general.

### **Reconocimiento de problemas o áreas productivas**

Durante la fase de investigación se realizaron observaciones y entrevistas en terreno a pacientes y funcionarios, tanto en consultorios y hospitales con el fin de generar un modelo de experiencia, a fin de conocer el servicio público de salud en Chile.

Se detecta que las mayores áreas de tensión en la entrega del servicio no radican en la calidad de la atención médica sino en la mala comunicación entre el servicio y el paciente. La descoordinación en los mensajes y la falta de transparencia oscurece los procesos y genera una percepción negativa en el público.

Esta situación abre una oportunidad al diseño para afectar el sistema desde una perspectiva externa, alineada con los pacientes que experimentan dicho servicio. Se generan visualizaciones de estas experiencias como estrategias para desencadenar el diálogo con actores relevantes de la gestión hospitalaria {directores, médicos y enfermeras} y validar discurso de cambio dentro de la organización.

En una segunda fase se apunta al diseño de una plataforma articuladora de la información {SNS} cubriendo el vacío institucional actual. Se comprende que más allá de reparar una situación local se tiene la oportunidad de construir las bases para una plataforma abierta que permita la generación de nuevos servicios públicos digitales en el sector salud.

En esta primera propuesta se incluye:

- 1 Gestionar la información de los pacientes que tienen residencia en Chile
- 2 Pedir hora en línea para centros públicos
- 3 Disponibilizar la información de los centros de atención y especialistas, públicos y privados en un solo lugar.

### **Viabilidad del proyecto**

Este proyecto, en su estado actual, busca construir el argumento de que el desarrollo de una plataforma pública unificada para la gestión en salud en Chile es posible, dándole un rostro y una arquitectura basadas en observaciones ajustadas a nuestro contexto e identidad. El Estado ha dado señales de querer avanzar en esta línea, por medio de la definición centralizada de esquemas y metadatos para la interoperabilidad {<http://www.aem.gob.cl/>} pero primero se requiere de instalar el tema {darle forma al sueño} para construir la voluntad política que quiera llevarlo adelante.

Se cree que esta visión de un servicio de salud, que sea capaz de construir conversaciones significativas con las personas, puede ser pensada en la universidad y desde el diseño, pero también debe ser expuesta y discutida para que se constituya como una visión compartida con la sociedad en general.