

## Ideo Cards

# EXTREME INTERVIEW

Evaluación tanto de personas que están familiarizadas con el producto como de personas ajenas a éste. Además, esta evaluación debe abarcar personas de diferentes edades y géneros.

**1. ¿Cómo fue su experiencia en general, en cuanto a la atención?**

**2. ¿Viene seguido a urgencias?**

**2a. ¿Siempre viene a la Clínica de la Santa Fe?**

**2b. ¿Si no, qué otras clínicas visita?**

**2c. ¿Cómo se compara ésta a otras clínicas?**

# PACIENTE SOLA EXTRANJERA

## Nacionalidad: Filipina y China

“Esta clínica puede competir con clínicas en el extranjero”

“En las clínicas de los países más desarrollados, la atención es menos personalizada y más eficiente”

“Estoy consciente que lo mio no es grave, entonces no me importa esperar”

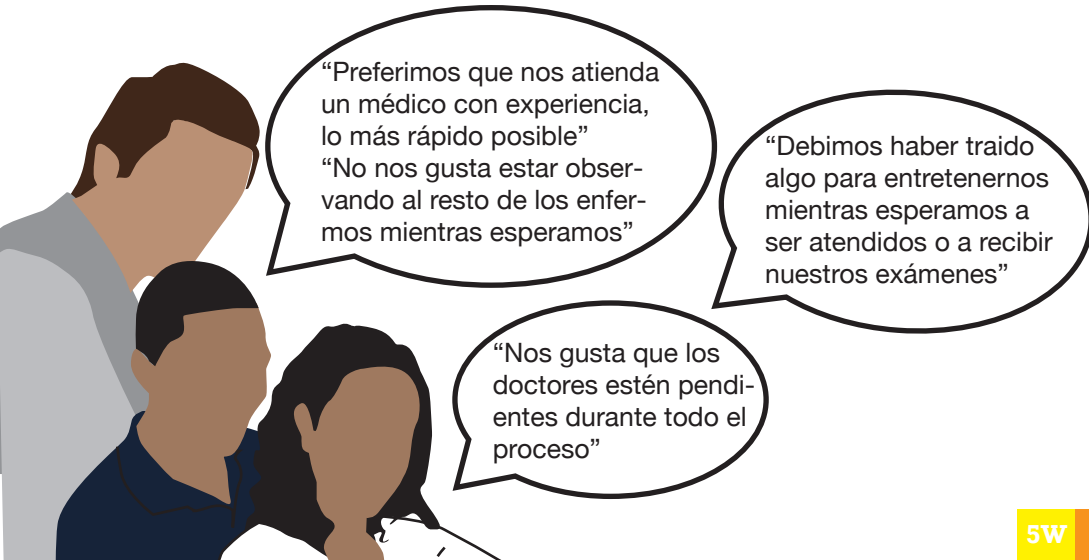
“Prefiero que me atiendan doctores con experiencia”



# CONCLUSIONES

- Su opinión de la clínica está basada en buenas experiencias anteriores y en comparaciones con otras clínicas dentro y fuera del país.
- Su nivel de ansiedad era muy bajo porque estaba consciente que los pacientes de prioridad 3 siempre son atendidos de últimas, y además no era su primera vez en esta situación.
- Los factores más importantes para la atención en urgencias son: la experiencia del doctor que atiende y qué tan rapido lo hacen.

# FAMILIA BARRANQUILLERA: 2 PACIENTES Y 1 ACOMPAÑANTE



“Preferimos que nos atienda un médico con experiencia, lo más rápido posible”  
“No nos gusta estar observando al resto de los enfermos mientras esperamos”

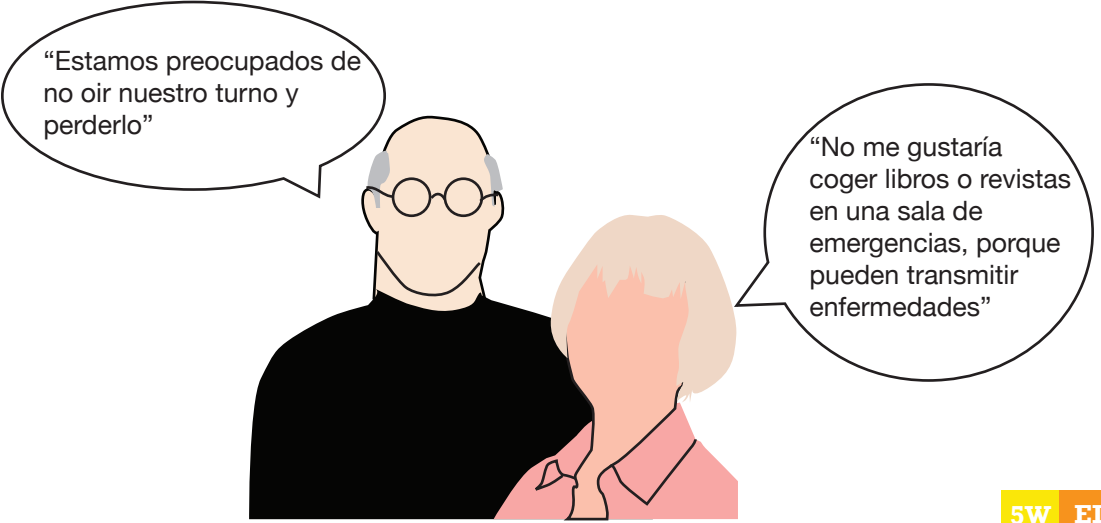
“Debimos haber traído algo para entretenernos mientras esperamos a ser atendidos o a recibir nuestros exámenes”

“Nos gusta que los doctores estén pendientes durante todo el proceso”

# CONCLUSIONES

- Es importante ver un seguimiento del paciente por parte del doctor.
- Tanto para el acompañante como para el paciente, es más importante que los atiendan lo más rápido posible, dejando en un segundo plano la experiencia de quien lo atiende.
- La sala de espera debe ser un espacio privado y menos congestionado.
- El hospital debería proporcionar un tipo de distracción para los acompañantes y pacientes que están esperando.

# PACIENTE Y ACOMPAÑANTE BUMANGUÉS DE TERCERA EDAD



“Estamos preocupados de no oír nuestro turno y perderlo”

The illustration shows an elderly man with glasses and a black turtleneck on the left, and an elderly woman with short blonde hair and a pink shirt on the right. They are both looking towards the right. The man's speech bubble is on the left, and the woman's is on the right.

“No me gustaría coger libros o revistas en una sala de emergencias, porque pueden transmitir enfermedades”

# CONCLUSIONES

- Consideran importante recibir una atención médica pero les preocupa el riesgo de adquirir otra enfermedad en el hospital.
- El hospital debería proporcionar otro llamado de pacientes que no sólo sea auditivo.

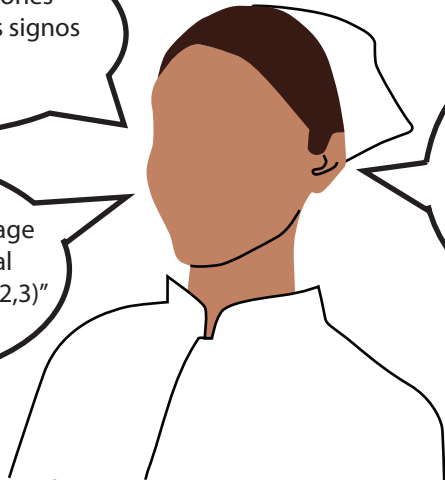


# ENFERMERAS TRIAGE

“Miramos las expresiones de las personas y sus signos vitales”

“La clasificación del triage se hace dependiendo al protocolo (prioridad 1,2,3)”

“Para calmar a los pacientes, les decimos que sus signos vitales están normales y que no tienen porqué preocuparse”



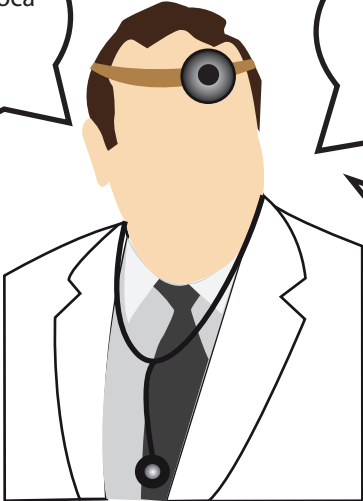
# CONCLUSIONES

-Las personas no conocen en qué estado de prioridad están, porque no se les informa en el triage. Debido a esta razón se acercan a la puerta de urgencias a preguntarle al señor de seguridad.

-Con el fin de no entorpecer el sistema y ayudar a los pacientes que más requieren ayuda, dejan pasar primero a urgencias a los pacientes de prioridad 1.

-Los pacientes se calman sabiendo que sus signos vitales están bien, por eso un seguimiento de la manera más periódica los puede ayudar a tranquilizarse en momentos que están en urgencias.

# MÉDICO ESPECIALISTA



"Urgencias es un espacio muy pequeño y de poca capacidad"

"Las personas van a urgencias para evitar tener que esperar una cita que se las dan en cuatro meses, y de esta manera pueden solucionar el problema en una noche."

"A través del asistente de urgencias o por medio del sistema del hospital, podemos conocer la información del paciente"

# CONCLUSIONES

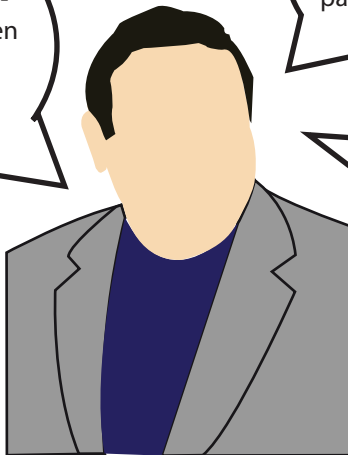
- Es necesaria una ampliación del espacio de urgencias.
- Al recurrir a médicos especialistas, se genera una dependencia específica a diferentes médicos. El grupo de urgencias carece de identidad, dado el caso que es es una dependencia que no está a cargo de nadie en específico.
- Los especialistas llegan con la información del paciente, y por lo tanto esto ayuda a que el tiempo de atención por parte de ellos sea más ágil. Sin embargo, el momento de espera por parte del paciente es bastante largo, pues el hecho de que deben esperar a que llegue el especialista, les causa más incertidumbre y estrés.
- Las personas prefieren aliviar dolores en urgencias, y por lo tanto, dado el caso que hay muchos pacientes, se requiere de una mayor cantidad de doctores. El hecho de que no hayan suficientes doctores, entorpece el sistema, pues alarga el tiempo de espera y dificulta la clasificación de prioridades de los pacientes.

# SEGURIDAD

“El servicio ha empeorado porque está atendiendo todos los pacientes de medicina prepagada que en realidad no requieren de ayuda inmediata;” “ya no es una fundación sino un hospital”

“No puedo dar información acerca de los pacientes adentro.”

“Las personas preguntan con frecuencia qué deben hacer”



# CONCLUSIONES

**-Por políticas de la empresa no pueden dar información de los pacientes que están dentro de urgencias. En cierta forma esto genera que las personas se acerquen a la puerta del ingreso, y obstruyan el paso.**

**-Las personas, con el fin de no cometer errores y sentir una mayor seguridad, optan por preguntar los pasos que le faltan para terminar el proceso.**

**-El hecho de recibir una cantidad mayor de pacientes genera que en urgencias haya una mayor cantidad de personas, que por recurrir a urgencias en casos que no son tan extremos, entorpecen el proceso.**

# ARTICULOS IMPORTANTES

## CELULAR



“El celular es muy importante para estar en contacto con los familiares que están fuera de la clínica.”

“Se convirtió en mi reloj, lo miro muy seguido mientras espero.”

“Juego o entro a internet para entretenerme.”

## DOCUMENTOS IDENTIDAD



“ El carnet de la prepagada es esencial, al igual que la cédula.”

# CONCLUSIONES

## CELULAR

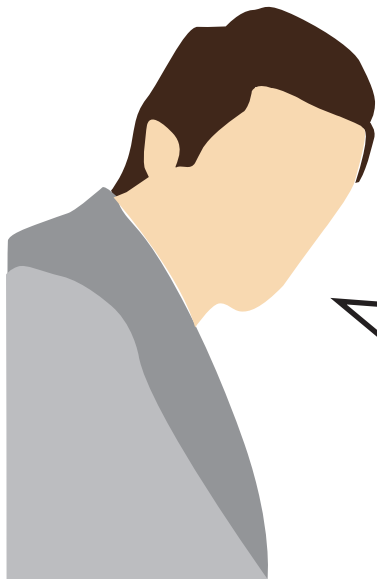
-Es un artículo esencial como medio de comunicación con las personas que están fuera de la clínica, además de convertirse en un artículo que proporciona entretenimiento durante la espera.

## DOCUMENTOS IDENTIDAD

-Tanto para los pacientes y sus acompañantes como para el personal de la clínica, los documentos de identidad y el carnet de la prepagada o EPS son esenciales.



# ACOMPañANTE SOLO



“Siempre me he sentido muy bien atendido en esta clínica”

“Deberían tener artefactos de entretenimiento en las salas para hacer más amable la espera, es muy aburrido”

# CONCLUSIONES

**-Son fieles a la Fundación Santa Fé porque el sistema es rápido, la atención es buena, los médicos tienen experiencia y además les queda cerca.”**

**-Por otro lado, se aburren durante la espera y sienten que la clínica debería proporcionar artefactos de entretenimiento en las salas.**

## Ideo Cards

# 5 WHY'S

Preguntar el por qué a cinco preguntas.



**Ideo Cards**

# **PERSONAL INVENTORY**

Documentar los objetos que las personas identifican como importantes en este tipo de casos.

**1. ¿Qué objetos trae con usted cuando va a una clínica?**

# BRIEF 1-Información

## INTRODUCCION AL PROBLEMA

**4** de cada **15** personas no saben donde queda el triage cuando son llamadas.

**POR OTRO LADO, 13** de cada **15** pacientes o acompañantes reciben instrucciones de turno por parte del vigilante de la entrada de urgencias y en cada paso que realizan.

## **BRIEF**

La idea es diseñar un sistema de información que permita a los acompañantes y pacientes desarrollar con facilidad todos los pasos requeridos en urgencias, sin necesidad de recurrir a funcionarios. Para esto, se debe tener en cuenta que debe ser un tema de bajo costo, que sea fácil de implementar dentro de las instalaciones de la clínica.

## **ENTREGABLES**

Como entregable se debe generar el sistema de implementación, del funcionamiento de éste, en qué superficies debe ir y de qué manera se puede montar y desmontar para que se pueda ubicar en un espacio diferente.



# BRIEF 2-No se moleste

## INTRODUCCION AL PROBLEMA

6

veces aproximadamente se paran los pacientes de la sala de espera en todo el proceso de Urgencias.

## **BRIEF**

Proponer una manera para que los pacientes no tengan que estar en un movimiento constante, con el fin de llevar a cabo todos los pasos requerido. Es decir, que el paciente no tenga que estar parandose y sentandose cada 7 minutos aproximadamente y entrando a urgencias, si el paso que se va a desarrollar no requiere urgentemente la presencia del paciente. Esta propuesta no debe entorpecer las actividades que desarrollan los funcionarios en la clínica. .

## **ENTREGABLES**

Una secuencia de uso de como debería funcionar la propuesta, donde se puedan apreciar los beneficios de ésta. En dado caso que se haga una modificación en el espacio, se debe generar una visualización donde se exponga el mismo.

# BRIEF 3-Espacio

## INTRODUCCION AL PROBLEMA

**9** de cada **22** personas, entre acompañantes y pacientes están parados en las zonas de circulación, de las cuales **4** se paran en la entrada de la clínica.

**POR OTRO LADO,**

**15** personas en promedio, entran como acompañantes cada hora.

## **BRIEF**

Esta propuesta está destinada a solucionar los problemas anteriores, teniendo como limitaciones el mínimo contacto físico con objetos y con individuos. El objetivo es mantener la higiene y promover el entretenimiento. Así mismo éste debe respetar el espacio y el sistema general de urgencias, manteniendo a las personas reunidas en ciertas zonas, diferentes a las de circulación.

## **ENTREGABLES**

Como entregable se debe especificar la ubicación de la propuesta, su funcionamiento, la interacción que requiere y su contenido. También se debe plasmar en detalle el comportamiento de cómo la propuesta afecta a los usuarios.

# HECHOS

## En urgencias...

- Entrada congestionada, se presenta confusión en los pacientes.
- Tiempo de espera es corto.
- No existe ningún servicio de cafetería para los pacientes y los acompañantes.

# CAUSAS

## En urgencias...

- El espacio no comunica el orden de los pasos a seguir al momento de ingresar a urgencias.
- Es un espacio muy pequeño y de poca capacidad.
- Llegan personas que no necesitan atención inmediata a la clínica.
- No hay ningún control médico en la sala de espera.

# Ideo Cards

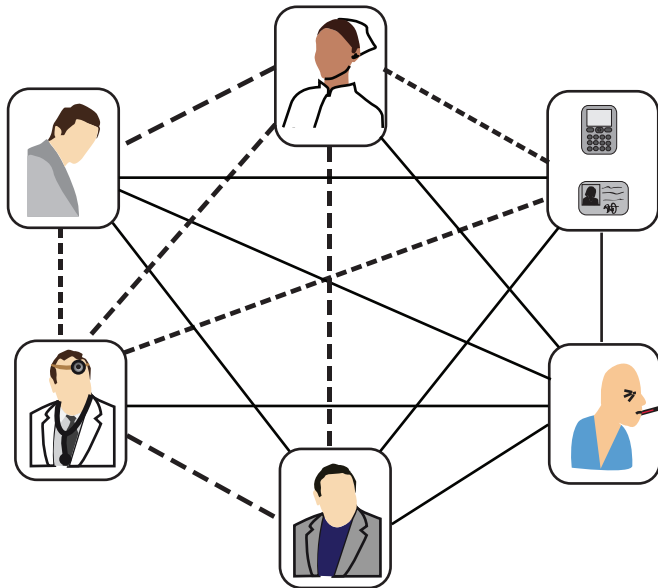
## FOREIGN CORRESPONDENTS

Solicitar aportes de individuos de otros países para generar un estudio de conductas que deriven los principios básicos internacionales del diseño.

**Describe las principales diferencias que hay entre la clínica Santa Fe y otras clínicas en otras partes del mundo**



# RELACIONES ACTORES



———— Relaciones Activas  
..... Relaciones No Activas



SEGURIDAD



MEDICO



TRIAGE



PACIENTE



ACOMPAÑANTE



ARTICULOS

2

de cada

10

pacientes se encuentran en admisiones cuando son llamadas por el equipo médico para ingresar a urgencias.

**1.** Esto demuestra la agilidad del proceso.

**2.** A su vez, las personas se angustian, se sienten presionadas y no quieren perder sus turnos.

**4** de cada **15** personas no saben donde queda el triage cuando son llamadas.

**1.** La gente se dirige a admisiones.

**2.** La información, tanto espacial como oral, no es lo suficientemente clara.

9

de cada

22

personas, entre acompañantes y pacientes están parados en las zonas de circulación, de las cuales 4 se paran en la entrada de la clínica.

1. Obstaculizan tanto la entrada a la zona de consultorios como al recinto de urgencias.
2. No existen suficientes asientos en la sala de espera.
3. Están aburridos o ansiosos, por lo que no pueden quedarse sentados.



**10** de cada **25** personas que se encuentran en la sala de espera usan como distracción el celular, nintendo o la lectura.

**1.** Las personas se distraen.

6

veces aproximadamente se paran los pacientes de la sala de espera en todo el proceso de Urgencias.

1. Para entrar al triage.
2. Cuando es llamado por Admisiones.
3. Cuando es llamado por el equipo médico, para ingresar a urgencias.
4. Para recibir los exámenes que le fueron hechos.
5. Para ir a consulta.
6. Para dirigirse a la caja y cancelar.

**4** de cada **15** pacientes van solos a la sala de urgencias.

**1.** Los pacientes solos no tienen quien los ayude en los procesos administrativos.

**2.** No tienen a nadie que los cuide o los distraiga.

**13** de cada **15** pacientes o acompañantes reciben instrucciones de turno por parte del vigilante de la entrada de urgencias y en cada paso que realizan.

**1.** Permite que menos personas se acerque a los funcionarios de la clínica a preguntar el siguiente paso.

**5** de cada **15** personas se acercan al vigilante o a la zona de admisiones a preguntar el paso a seguir.

**2.** Importancia de la información.



El tiempo de evaluación en el triage es de **3** minutos.

**1.** Está muy bien definido el guión que se debe seguir, que hace que ese primer paso sea muy efectivo.

El tiempo promedio de espera para entrar a la consulta médica dentro

de urgencias es de

**12** minutos.

**1.** Es un proceso ágil.

**2.** Hace que el paciente se sienta bien atendido.

El número promedio de acompañantes  
por persona es

**1.5,**  
y varía de 0 a 4.

**1.** ■ En la mayoría de los casos, los pacientes vienen siempre con un acompañante.

**2.** ■ En el caso de que el paciente sea un menor o un adulto mayor, el número de acompañantes es mayor a 1.

En promedio,

**13** nuevos pacientes entran a urgencias  
cada hora.

**1.** Cada 5 minutos hay un paciente nuevo en urgencias.

**2.** El ritmo de llegada de pacientes es mayor en comparación al tiempo en que éstos son atendidos.



La duración de una consulta de urgencias promedio es de **7** minutos.

**1.** La primera valoración dentro de urgencias es realizada por un médico general y ésta tiene unos tiempos definidos.

**2.** Una vez se ha hecho la primera valoración, los pacientes esperan a ser remitidos a alguna especialidad.

15 personas,

en promedio, entran como acompañantes cada hora.

**1.** En una sala de 43 sillas, más de la mitad están siendo utilizadas por acompañantes.

**2.** Debido a la escasez de sillas, hay pacientes y acompañantes que deben esperar parados y se ubican frente a la entrada de urgencias.