

De aprox. **300** personas
que ingresan a urgencias
diariamente

> **150** REINGRESAN

De ellos aprox. **80**
realmente necesitaban reingresar.

Se genera así un
reingreso
INEFICIENTE

FLY ON THE
WALL
LOOK

CARD SORT
ASK

AFFINITY
DIAGRAMS
LEARN

PERFILES

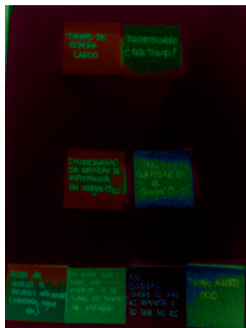
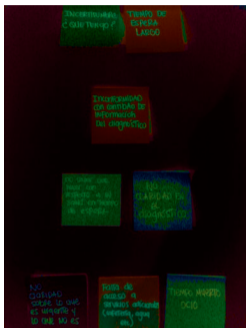
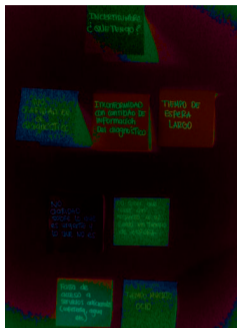
¿Qué necesitan?
¿Qué información?

PROPUESTA

Tiempo espera

Incertidumbre que tengo?

Inconformidad cantidad info diagnostico



1 preocupado

perfiles

- No confía en el diagnóstico médico.
- Busca intensamente en internet sobre sus síntomas.
- Pregunta constantemente sobre su estado de salud en la sala de espera y a sus personas cercanas. (estoy caliente?, me veo amarillo?)
- Inconforme con la cantidad de información.
- Ansioso.
- Tiempo de espera le parece muy largo.
- No entiende que tiene.
- Pregunta constantemente sobre su turno.
- Entiende los términos que usan los médicos.

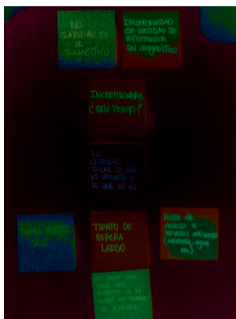
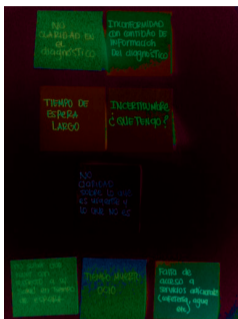
1 preocupado

perfiles

No claridad
en diagnostico

Incertidumbre
que tengo?

Inconformidad
cantidad info diagnostico



2

previsivo

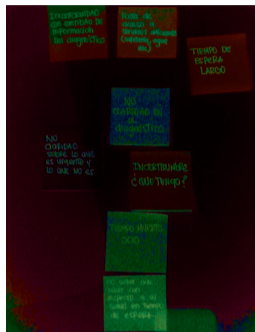
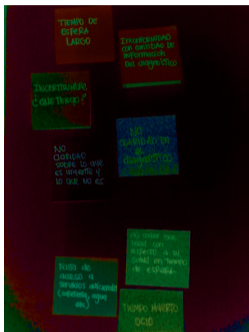
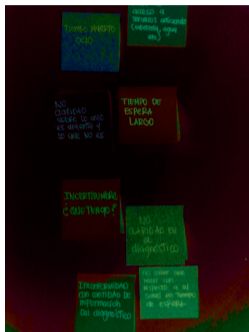
perfiles

- Es previsorio
- Lo que mas le preocupa es la poca informacion que el medico le suministra.
- No entiende los terminos “tecnicos”
- Duda si volver o no a la sala de urgencias, sin embargo la mayoria vuelve por que asume que su salud lo amerita.
- No sabe si los sintomas deben considerarse graves. (piensa que pueden convertirse en algo grave)

■ Tiempo de espera largo

■ Falta acceso a mas servicios

■ Inconformidad cantidad info diagnostico



3 relajado

perfiles

- No entiende, ni le importa entender los terminos usados por los medicos
- No le importa cuanto tiempo tenga que esperar con tal de conseguir que un medico lo atienda.
- Va a sala preparado para enfrentar el tiempo muerto asi que lleva juegos, periodicos o revistas, sin embargo aveces se aburre.
- Tiende a dormirse mientras espera su turno.
- Habla por celular constantemente.
- Pasivo.

3 relajado

perfiles

Reingreso ineficiente

Congestion

Confusion

Tardanza

Produce

Desespero

Intranquilidad

Desconfianza

Incertidumbre

Intervención
Seguimiento post-urgencia

Eficencia

Claridad

Personalizacion

Descongestion

Tranquilidad Familiaridad Seguridad Gratificacion Exclusividad

PROPUESTA

QUÉ

Sistema de intercambio de información

QUIÉN

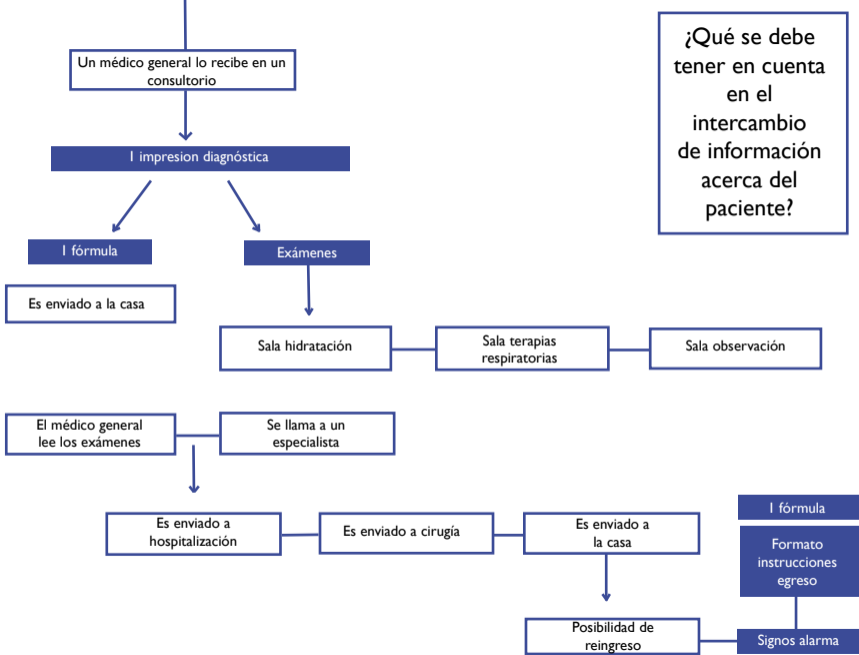
Personas que regresaron a urgencias

POR QUÉ

Es indispensable evitar el reintegro innecesario, que genera congestión, demora, confusión

CÓMO

Mediante retroalimentación médico- paciente siguiendo los parámetros de urgencias



¿Qué se debe tener en cuenta en el intercambio de información acerca del paciente?

Problema:

Número de personas que reingresan a urgencias

Congestión en la sala de espera.

Falta de claridad en los diagnósticos/recomendaciones.

Poca diferenciación entre una urgencia y una consulta

Objetivos:

Lograr que los pacientes obtengan la información adecuada y precisa para evitar los reingresos a la unidad de urgencias.

Extender la experiencia del paciente después de salir de urgencias a través de un seguimiento personalizado.

Aumentar la confianza y tranquilidad del paciente.

Criterios de evaluación:

- Creatividad en la propuesta
- Comunicación y recursividad
- Organización

Duración:

6 - 8 semanas.