



Universidad de
San Andrés

Universidad de San Andrés
Departamento de Humanidades
Licenciada en Diseño

Alumno: Paz Heguy

Legajo: 30111

Director: Bea Sauret y Pablo Fernández Vallejo

Tutor: Nicolás Rodríguez

Lugar: Buenos Aires, Argentina

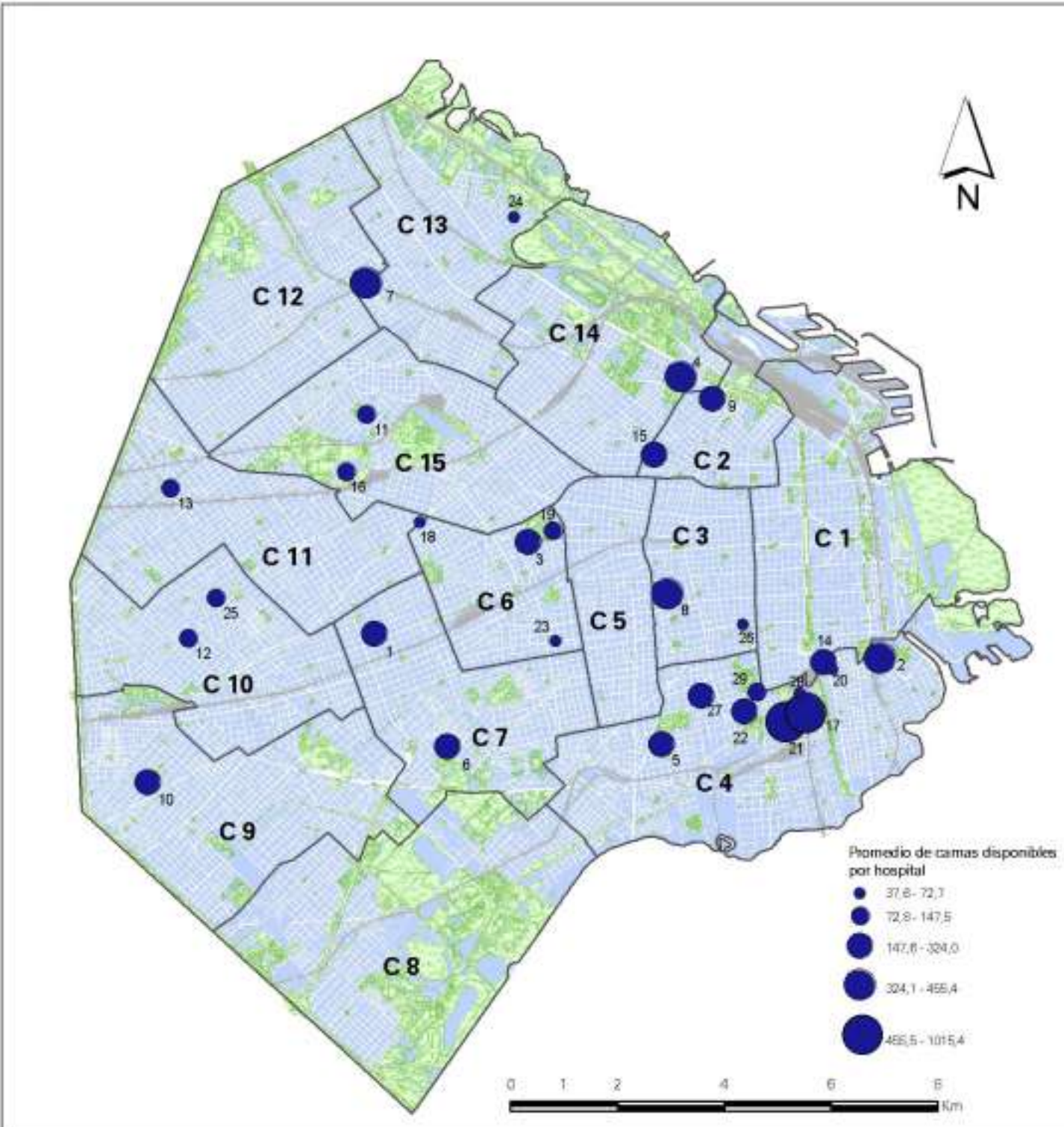
Fecha: 10/08/2022

Proyecto Confir.

Paz Heguy
TFG 2022



Promedio de camas disponibles en hospitales del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires por hospital según comuna. Ciudad de Buenos Aires. Año 2009.



Nota: la información del Hospital Borda abarca el periodo enero-septiembre de 2009

Fuente: Dirección General de Estadística y Censos (Ministerio de Hacienda GCBA) sobre la base de datos del Ministerio de Salud, Dirección de Estadísticas para la Salud.

Hospitales con internación

Hospital General de Agudos

- 1 Álvarez
- 2 Argentin
- 3 Durand
- 4 Fernández
- 5 Penna
- 6 Piñero
- 7 Pirovano
- 8 Ramos Mejía
- 9 Rivadavia
- 10 Santojanni
- 11 Torralba
- 12 Vélez Sarsfield
- 13 Zubizarreta

Hospital General de Niños

- 14 Elizalde
- 15 Gubérrez

Hospital Especializado

- 16 Alvear
- 17 Borda
- 18 Lagleyze
- 19 María Curie
- 20 María Ferrer
- 21 Moyano
- 22 Muñiz
- 23 Quemados
- 24 Rehabilitación Psicológica
- 25 Rocca
- 26 Santa Lucía
- 27 Sardá
- 28 Tobar García
- 29 Udaondo

El sistema de salud público de la Ciudad recibe en sus hospitales y centros de atención 9 millones de consultas por año. Esto hace que se generen largas filas y quiten tiempo para aquellas personas que tal vez sí tengan una urgencia y necesiten ser atendidos con prioridad. Teniendo en cuenta que el 80% de las problemáticas se resuelven en el primer nivel de atención existe una gran oportunidad para garantizar derechos de forma eficiente y dinámica. La ciudad cuenta con 35 hospitales públicas y con 43 cesacs.

M

Métodos de investigación



Observación
participante



Entrevistas



Atención
en primera
persona



Desk
research

M

Mapa de actores





-  Indirecto
-  Directo
-  Core

Identificación del problema






3 de cada 10 pacientes no asisten a su turno





Identificación del problema

-  3 de cada 10 pacientes no asisten a su turno
-  3 de cada 10 turnos son desperdiciados






Identificación del problema

-  3 de cada 10 pacientes no asisten a su turno
-  3 de cada 10 turnos son desperdiciados
-  Existencia de sobre turnos / turnos espontáneos







Identificación del problema

-  3 de cada 10 pacientes no asisten a su turno
-  3 de cada 10 turnos son desperdiciados
-  Existencia de sobre turnos / turnos espontáneos
-  Desfazaje de turnos - Tiempo promedio: 1h 45min.

Identificación del problema

-  3 de cada 10 pacientes no asisten a su turno
-  3 de cada 10 turnos son desperdiciados
-  Existencia de sobre turnos / turnos espontáneos
-  Desfazaje de turnos - Tiempo promedio: 1h 45min.
-  Turnos retrasados

Identificación del problema

-  3 de cada 10 pacientes no asisten a su turno
-  3 de cada 10 turnos son desperdiciados
-  Existencia de sobre turnos / turnos espontáneos
-  Desfazaje de turnos - Tiempo promedio: 1h 45min.
-  Turnos retrasados
-  Médicos desifnormados de su trabajo

R₁ Reflexiones

“Es muy **difícil** que sean **constantes y cumplan con los turnos y controles**. Hay que estar arriba e **insistirles** para que asistan. Ahora con la pandemia se hizo más difícil aún”
– Dra. CeSAC N°16

R Reflexiones

2

“Si no conseguimos un turno cercano, **nos quedamos un rato** para ver si tienen un **tiempo libre para atendernos**”

-Paciente

R Reflexiones

3

**“No sabes si van a venir o no. A veces
paso por su casa para hacerles
acordar”**

– Dra. CeSAC N°47

R

Reflexiones

4

“Las personas con más **bajos recursos** son más **inestable**. Se mudan, cambian de casa y de teléfono todo el tiempo. Los **pocos datos** que tenemos de los pacientes nunca son los últimos. **Contactarlos es casi imposible**”

– Personal Hospital Rivadavia

R Reflexiones

5

“Muchas veces **no cumplen con los turnos** que sacaron. Las madres **dependen mucho de la red de contención** que tienen. Tienen que conseguir a alguien para dejar a los hijos.

Y los hombres es más difícil todavía.
Pesa mucho lo económico y lo social”

– Dr. Hospital Fernandez

U

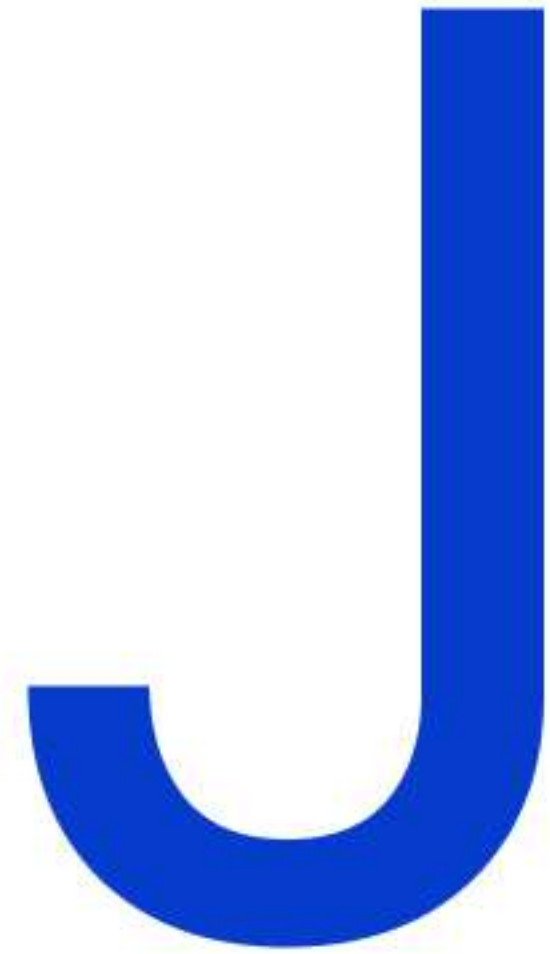
Usuario

Características:

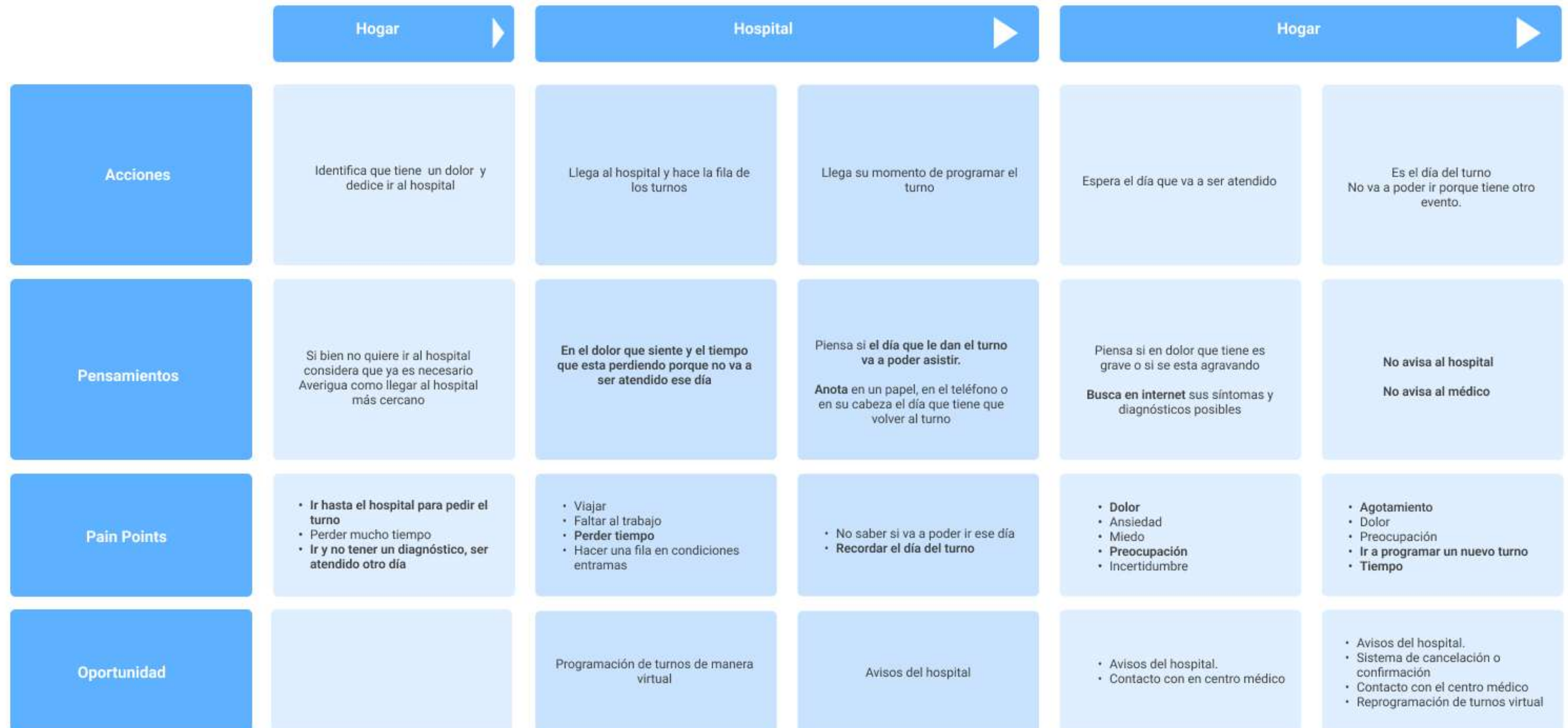
- . Factores económicos y sociales sobre la salud
- . Vida inestable
- . Bajo nivel educativo
- . Mínima red de contención
- . Actitud pasiva

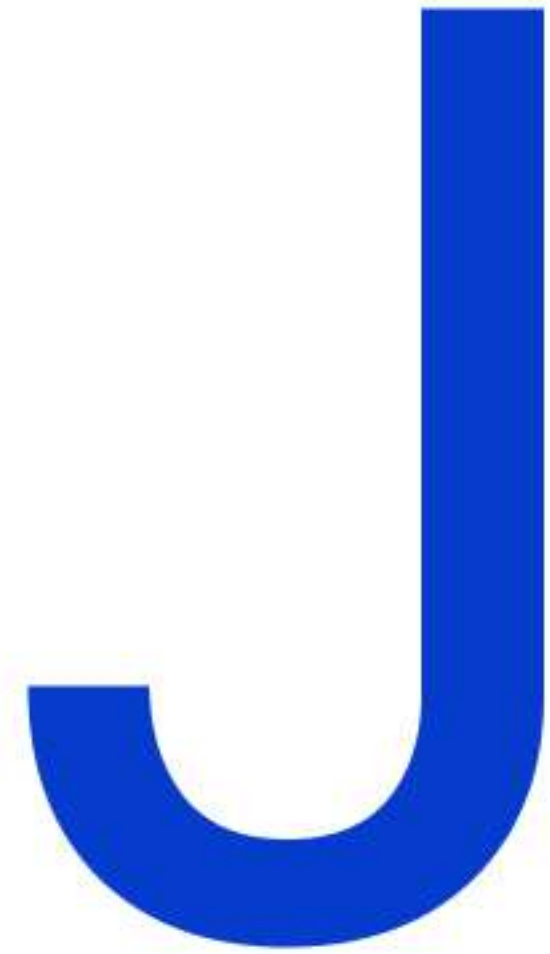


Lucía
25 años

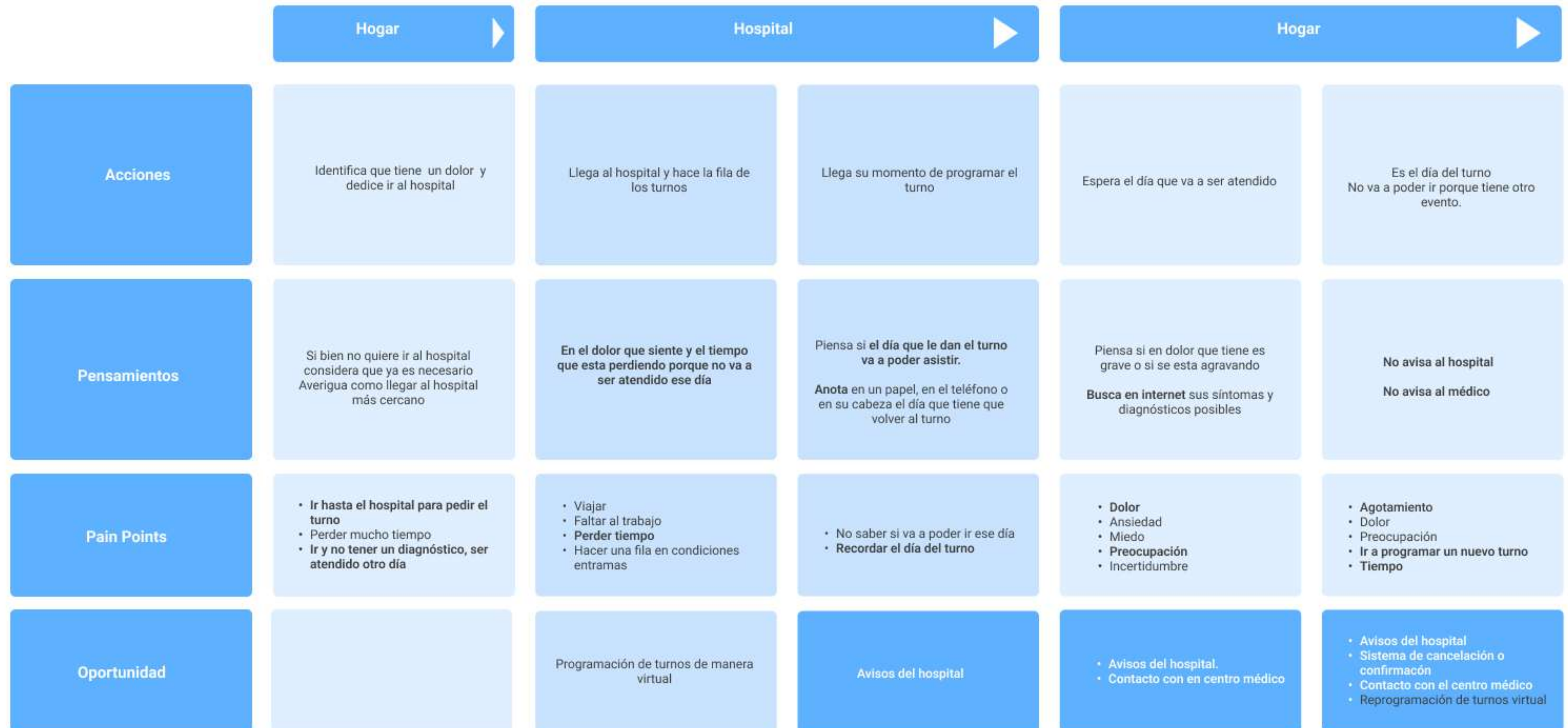


Journey Map





Journey Map





Conclusión

“En parte, la saturación del sistema médico público se debe a la actitud pasiva de los usuarios, a la inasistencia de los mismos y a la inexistencia de un seguimiento de los turnos”

P

Pregunta

¿Cómo podríamos hacer para reducir la saturación del sistema médico público a causa de la inexistencia de un control de turnos, la inasistencia de los pacientes a estos y su actitud pasiva?

P

Proyecto Confir.

Es una solución tecnológica integral que a través de la confirmación o cancelación de los turnos no solo busca efficientizar la atención médica, sino que también busca que los pacientes se interesen y atiendan su salud.

S

Sistema

La solución se desarrolla durante un cierto período de tiempo.
Se implementa en tres activaciones.



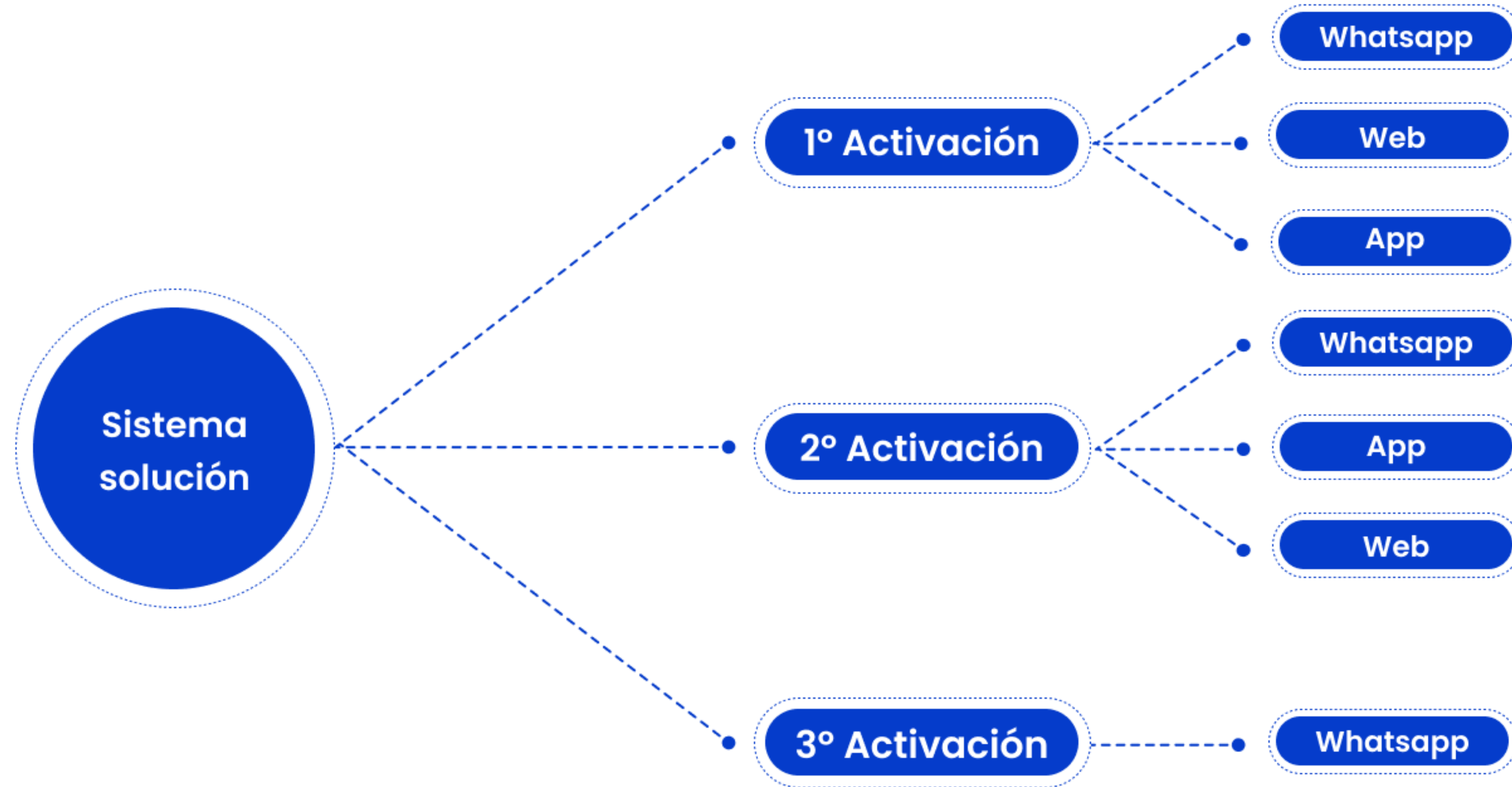
1° Activación

2° Activación

3° Activación

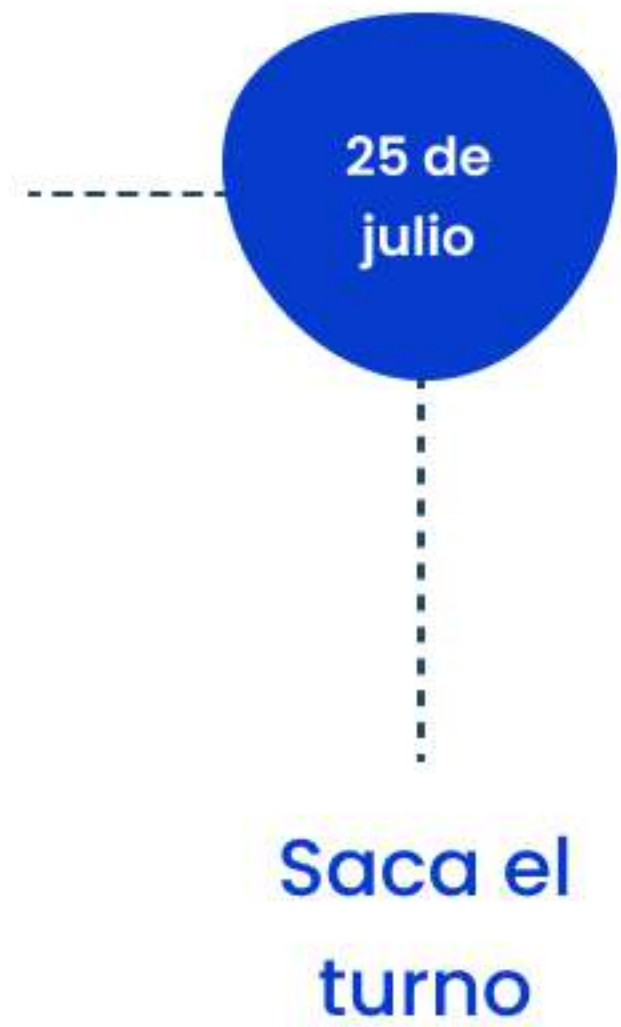
A

Activaciones y artefactos



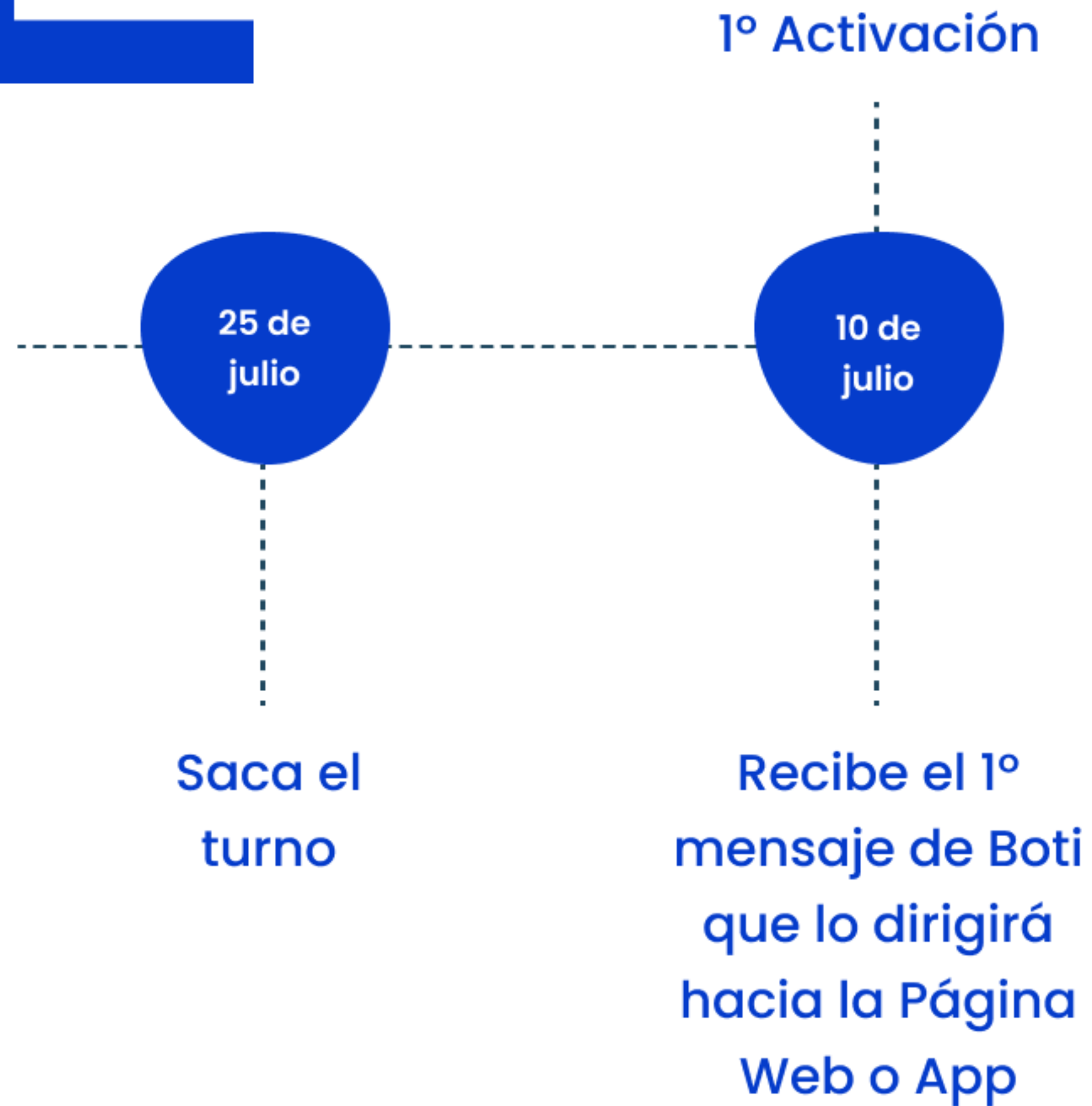
E

Experiencia propuesta



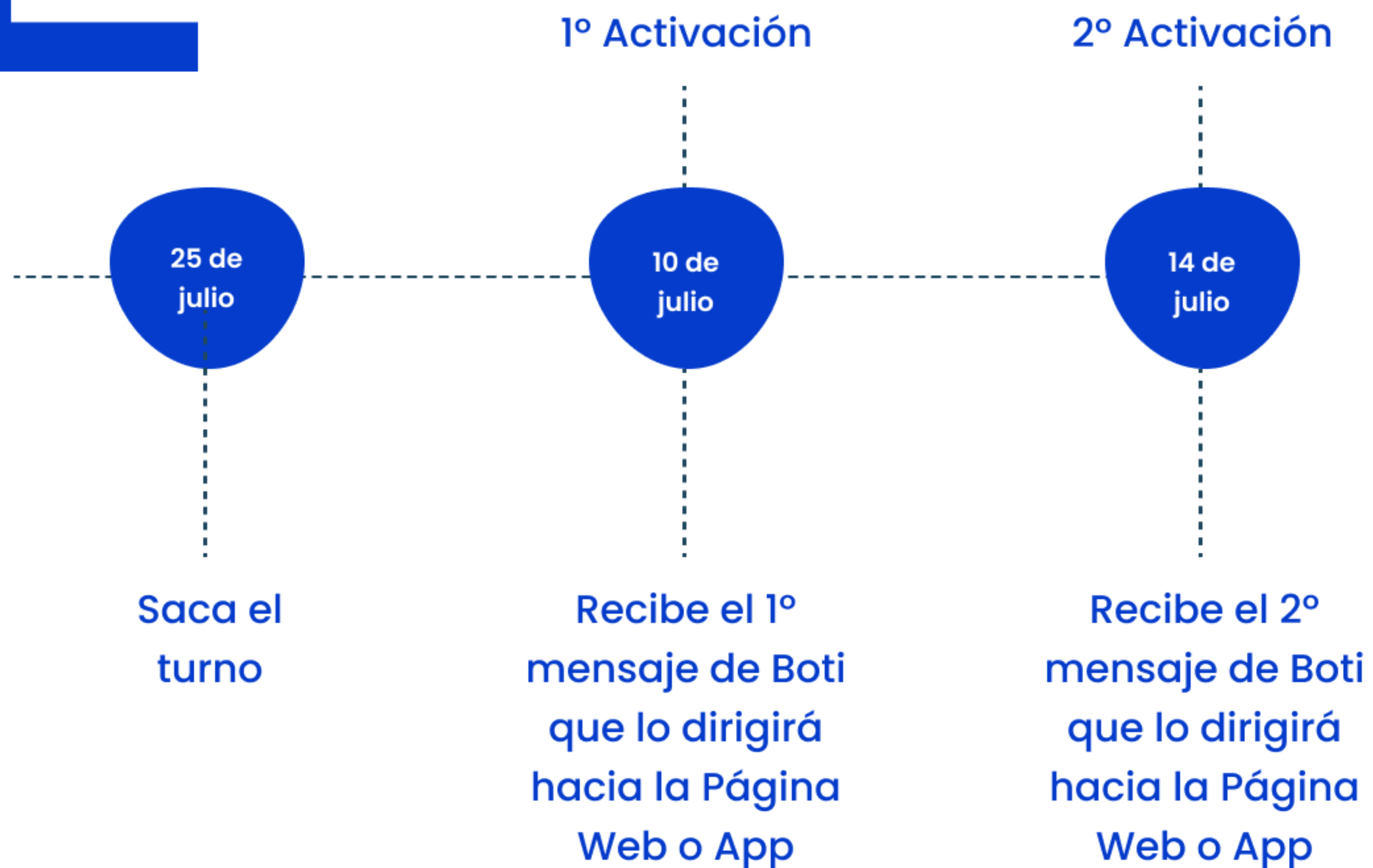
E

Experiencia propuesta



E

Experiencia propuesta



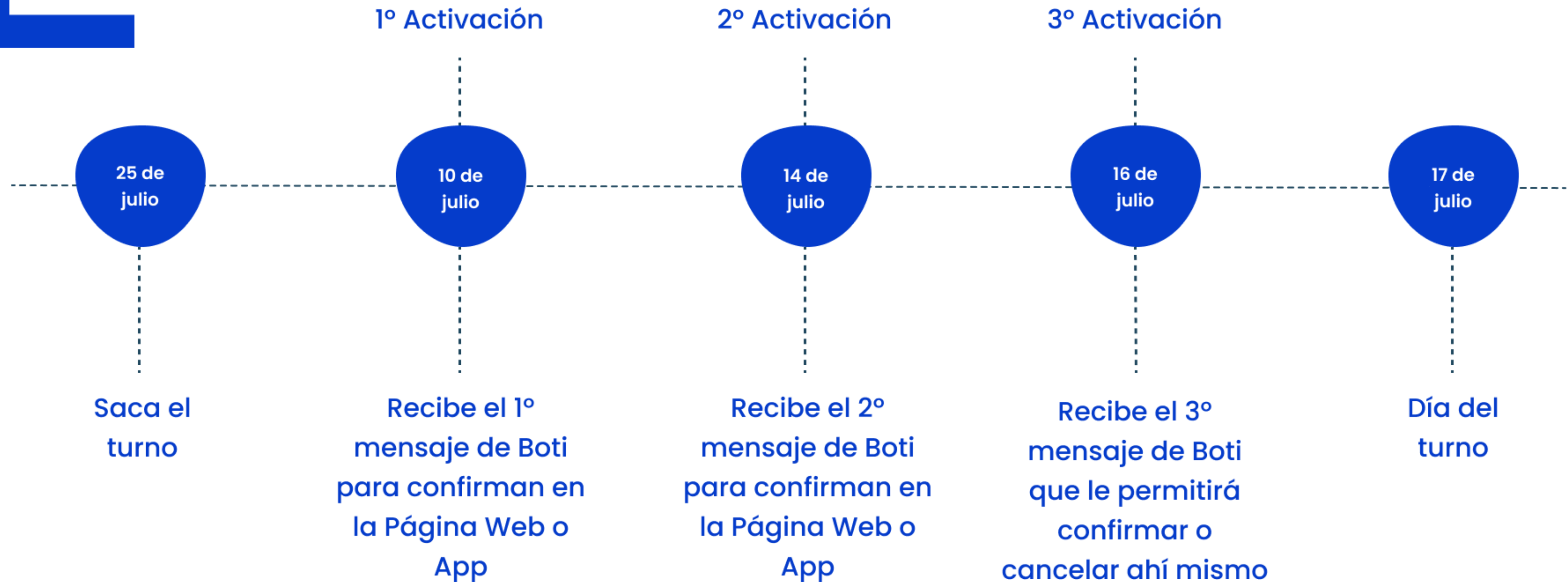
E

Experiencia propuesta



E

Experiencia propuesta



1A

Primer artefacto

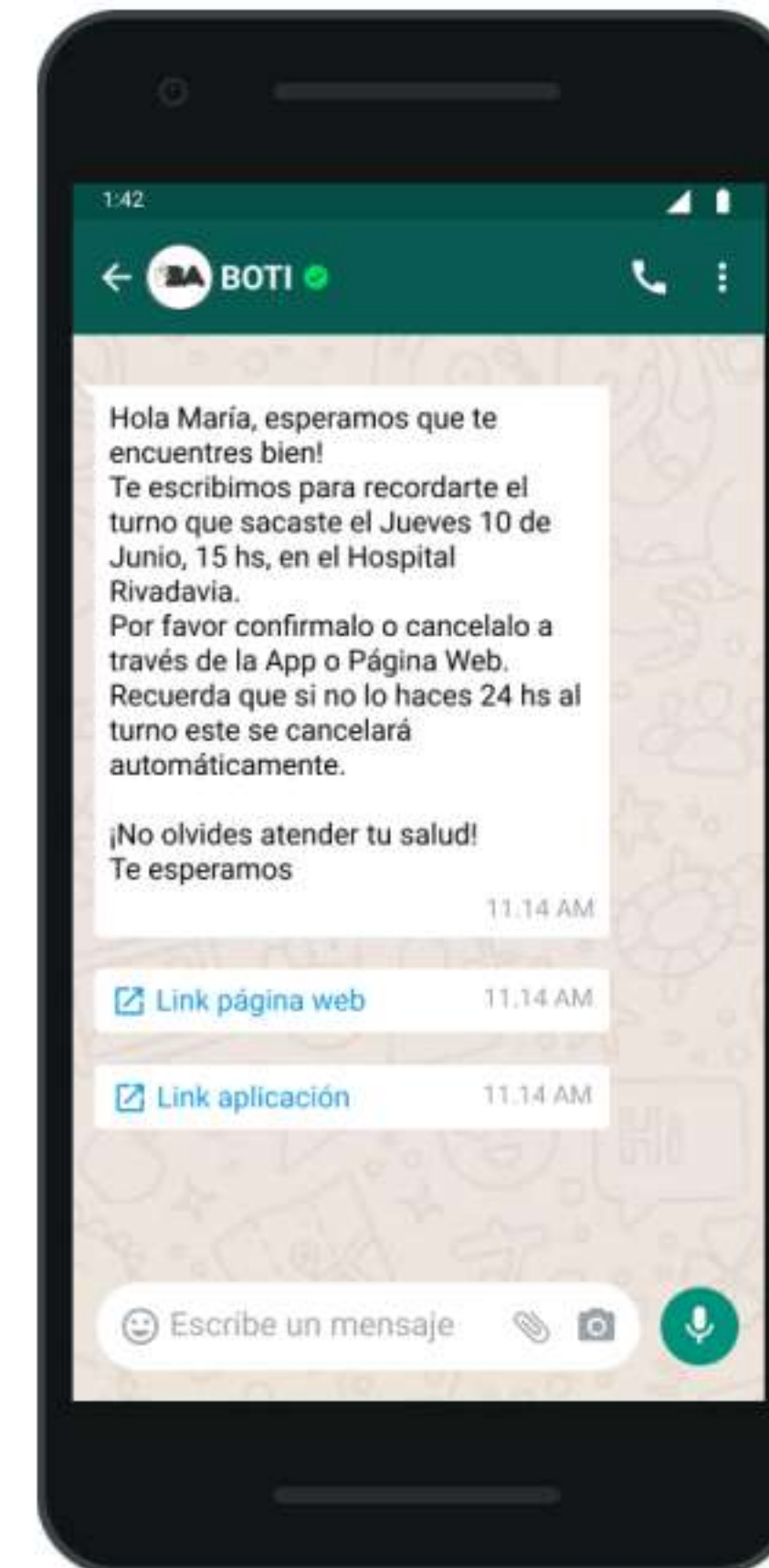
Artefacto:

Chat de whatsapp que **informa** al paciente sobre su turno.

Objetivo:

Mantener un **contacto** con el paciente e **informarle** sobre los sus turnos programados.

Permitirle **confirmar o cancelar** si no lo pudo hacer a través de los distintos artefactos.



2A

Segundo artefacto

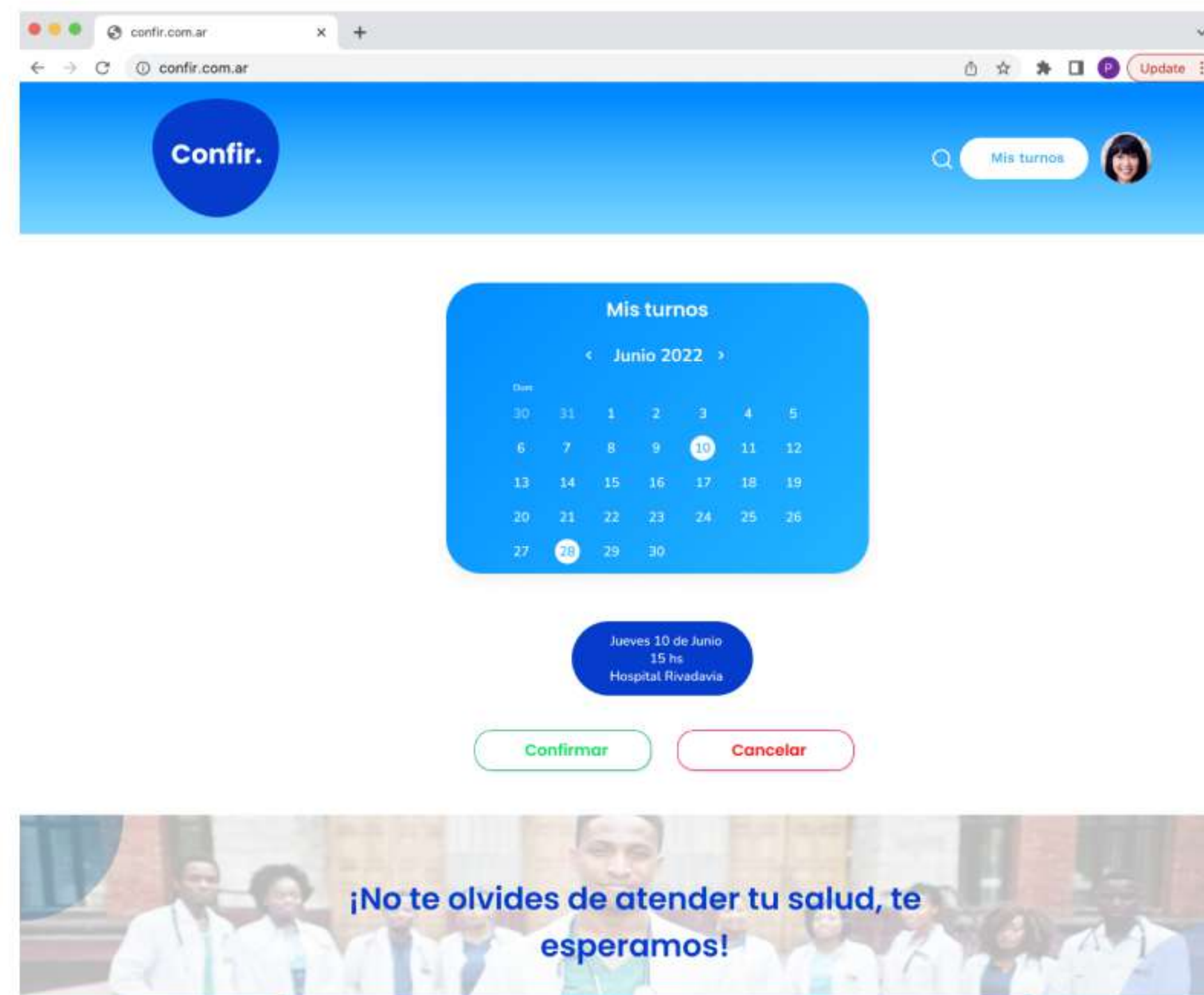
Artefacto:

Página Web que **enseña** los turnos programados.

Objetivo:

Fomentar al paciente a tener una **actitud activa**.

A través de la **confirmación o cancelación** del turno y del conocimiento de los mismos.



3A

Tercer artefacto

Artefacto:

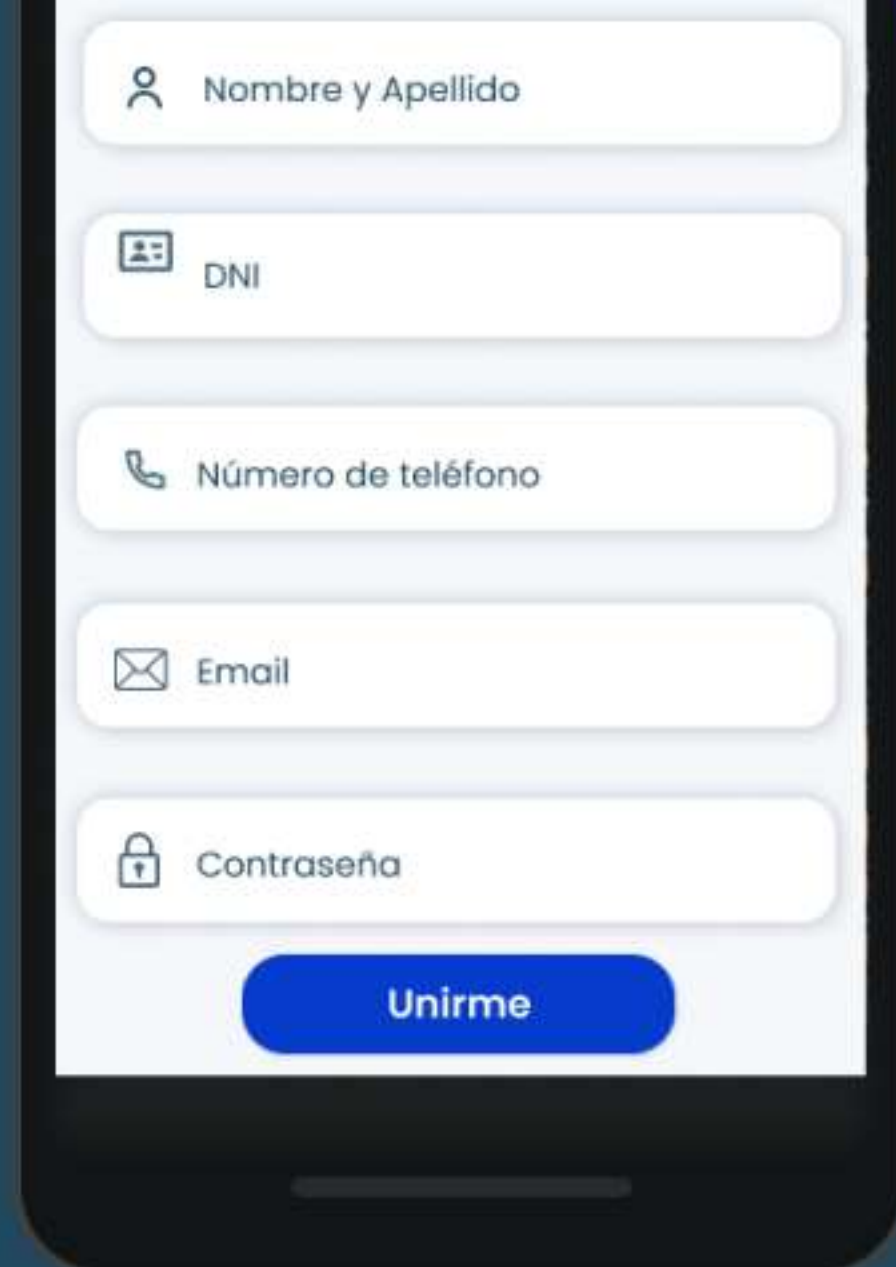
App que **enseña** los turnos programados y en un futuro le permitirá **programar** turnos de forma digital y tener un **seguimiento** completo de su salud.

Objetivo:

Fomentar al paciente a tener una **actitud activa**.

A través de la **confirmación o cancelación** del turno, del conocimiento y de la programación de los mismo.

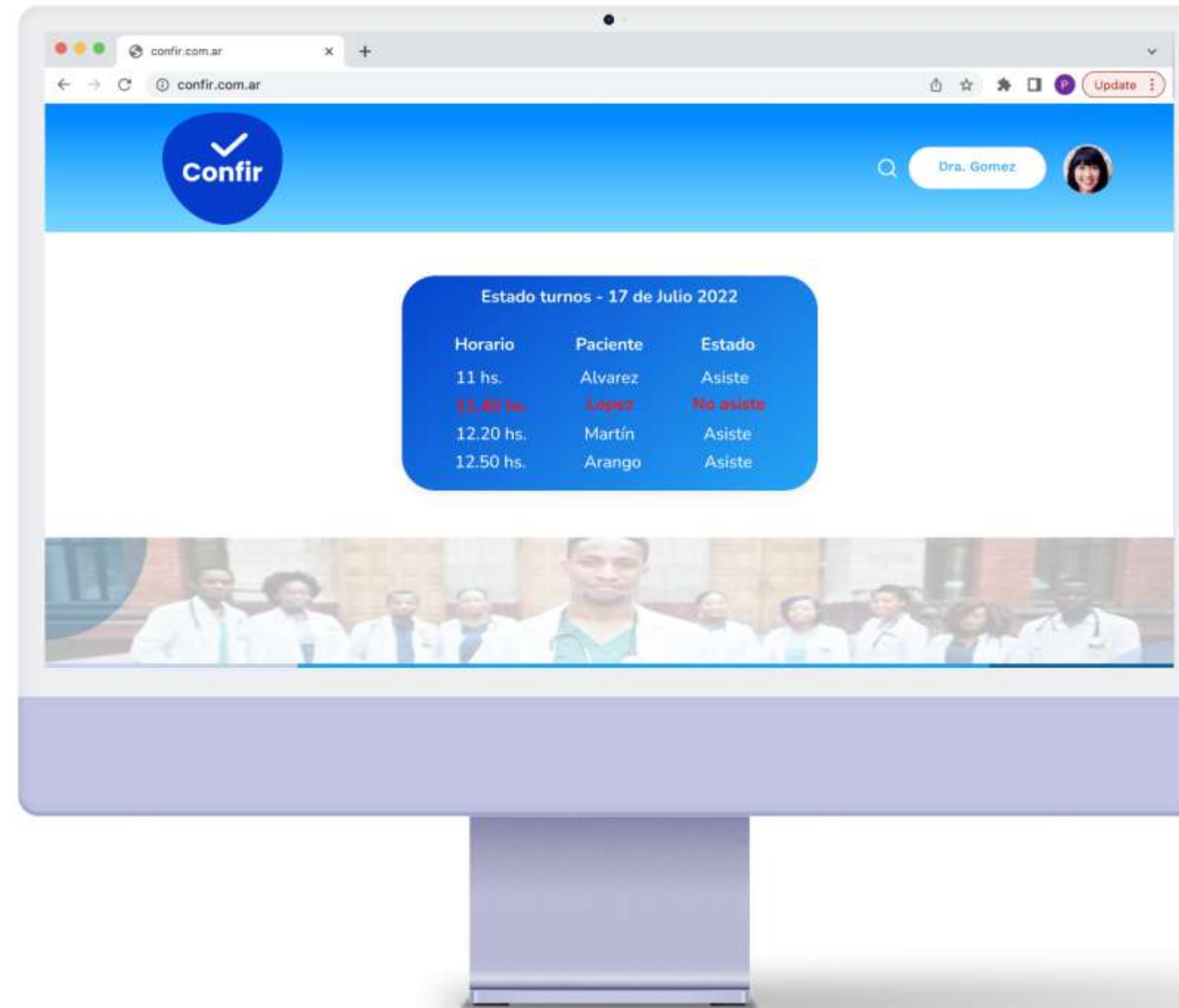




V

Visualización

Planilla diaria del trabajo a realizar por cada médico o profesional de la salud





Impacto

- ✓ Pacientes atendidos en tiempo y forma



Impacto

- ✓ Pacientes atendidos en tiempo y forma
- ✓ Reducción del tiempo de desfazaje (1h 45 min)



Impacto

- ✓ Pacientes atendidos en tiempo y forma
- ✓ Reducción del tiempo de desfazaje (1h 45 min)
- ✓ Reducción de la brecha temporal existente



Impacto

- ✓ Pacientes atendidos en tiempo y forma
- ✓ Reducción del tiempo de desfazaje (1h 45 min)
- ✓ Reducción de la brecha temporal existente
- ✓ Pacientes atendidos en tiempo y forma



Impacto

- ✓ Pacientes atendidos en tiempo y forma
- ✓ Reducción del tiempo de desfazaje (1h 45 min)
- ✓ Reducción de la brecha temporal existente
- ✓ Pacientes atendidos en tiempo y forma
- ✓ Médicos informados



Impacto

- ✓ Pacientes atendidos en tiempo y forma
- ✓ Reducción del tiempo de desfazaje (1h 45 min)
- ✓ Reducción de la brecha temporal existente
- ✓ Pacientes atendidos en tiempo y forma
- ✓ Médicos informados
- ✓ Utilización de los recursos de manera eficiente

D

Desarrollo corto y largo plazo

Corto plazo

Sistema solución

3 activaciones
3 artefactos

Impacto

Paciente informado
Médico informado
Contacto paciente - hospital
Atención en tiempo y forma
Uso eficiente de los recursos



Desarrollo corto y largo plazo

	Corto plazo	Largo plazo
Sistema solución	3 activaciones 3 artefactos	3 activaciones 3 artefactos
Impacto	Paciente informado Médico informado Contacto paciente - hospital Atención en tiempo y forma Uso eficiente de los recursos	Programación de turnos virtual Paciente informado Información médica accesible Médico informado Contacto paciente - hospital Atención en tiempo y forma Uso eficiente de los recursos

Muchas gracias!

Trabajo Final Integrador 2022

Autor: Paz Heguy

Tutores: Beatriz Sauret – Pablo Fernández Vallejo – Nicolás Rodríguez

