



**Universidad de San Andrés**

**Departamento de Humanidades**

**Licenciada en Diseño**

# Plan para reformular el cuidado de la salud en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Autor: Nadine van Lierde

Legajo: 29336

Mentor: María Beatriz Sauret y Pablo Fernández Vallejo

Buenos Aires, Argentina

24.04.23



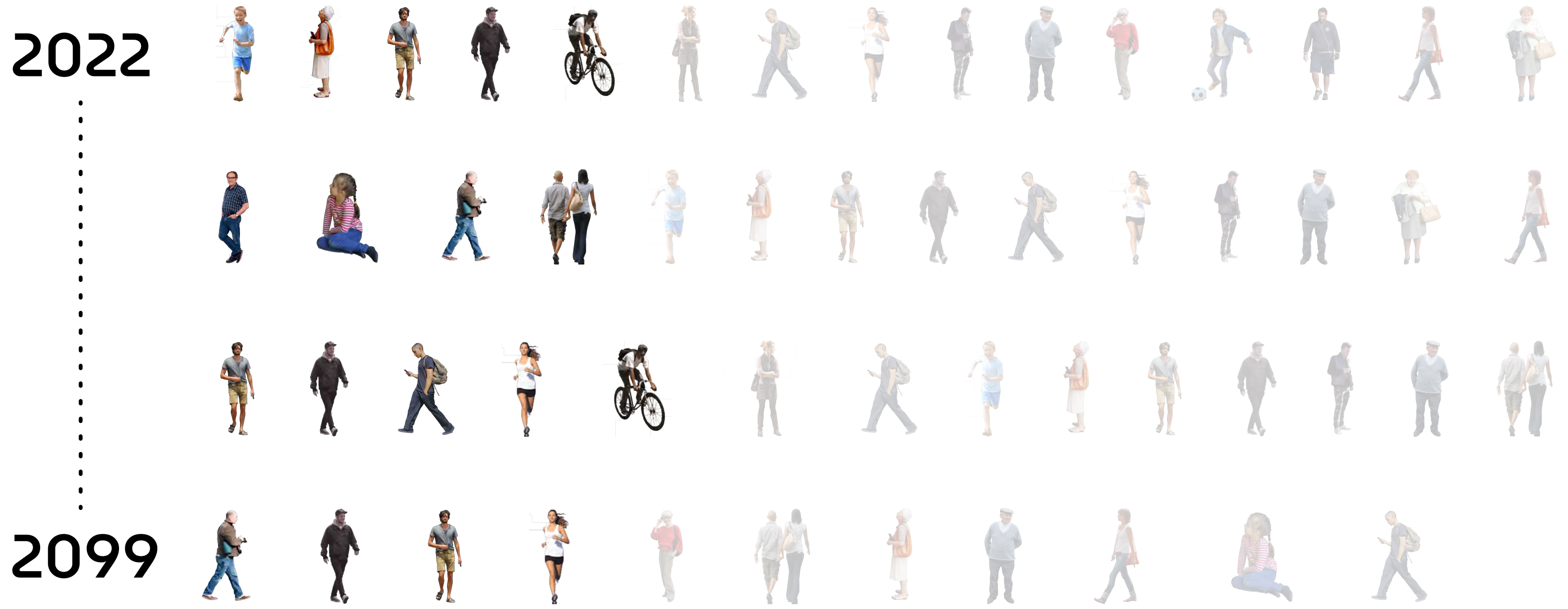
# EL FUTURO DE LA ATENCIÓN MÉDICA

Nadine van Lierde



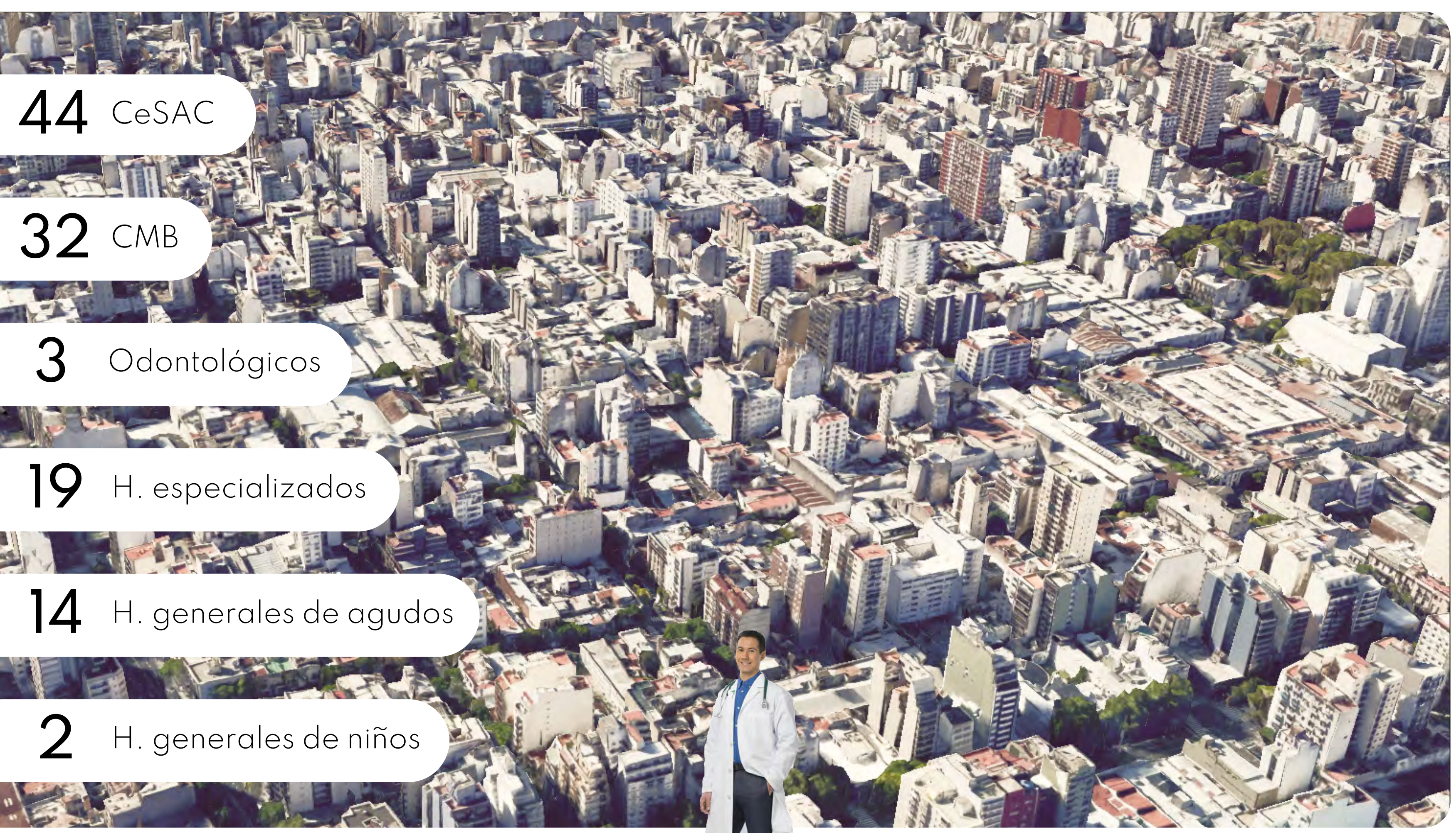
1 de cada 3 personas no tiene cobertura médica y se atiende exclusivamente en los servicios públicos de salud

Actualmente somos 45 millones de habitantes



La desigualdad no parece decrecer de manera significativa

A pesar de haber 144 centros de salud públicos alrededor de CABA



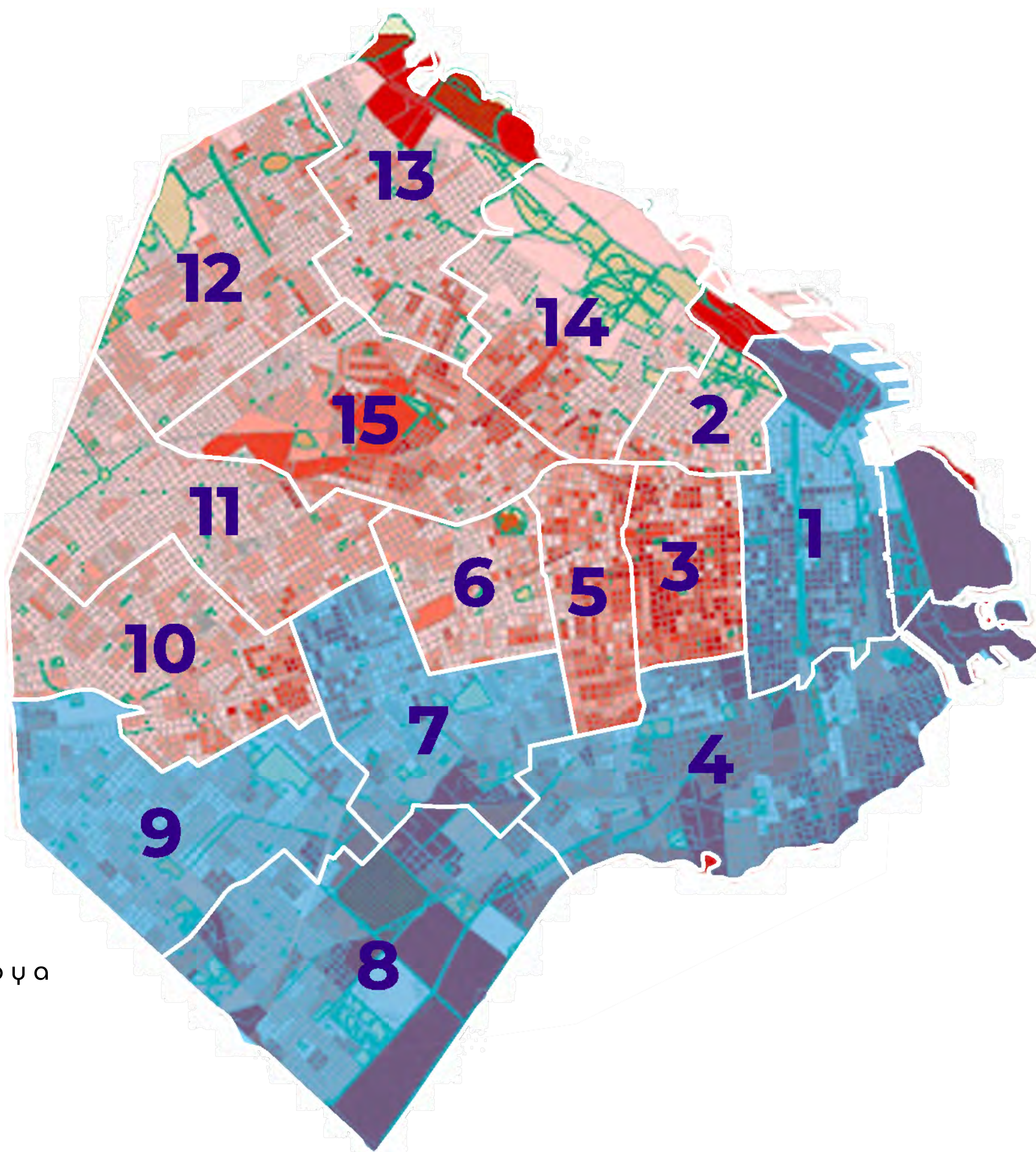
Según los últimos datos publicados por el Observatorio Federal de Recursos Humanos en Salud, la Ciudad de Buenos Aires cuenta con la mayor concentración de médicos y enfermeros per cápita del país



La expectativa de vida en sectores vulnerables es 6 años menor

71 años

En los niveles socioeconómicos mas bajos, la expectativa de vida es en promedio, hasta 6 años menos comparado a aquella de barrios no carenciados



Resulta que estos factores se dan en conjunto y a mayores tasas en las mismas comunas

## PROBLEMA

**El sistema de salud público de la Ciudad recibe en sus hospitales y centros de atención 9 millones de consultas por año.**

que es igual a

750.000 por mes

25.000 por día

1042 por hora

O bien, cada 3.5 s entra 1 consulta

## INVESTIGACIÓN



desk research



entrevistas de manera remota y presencial



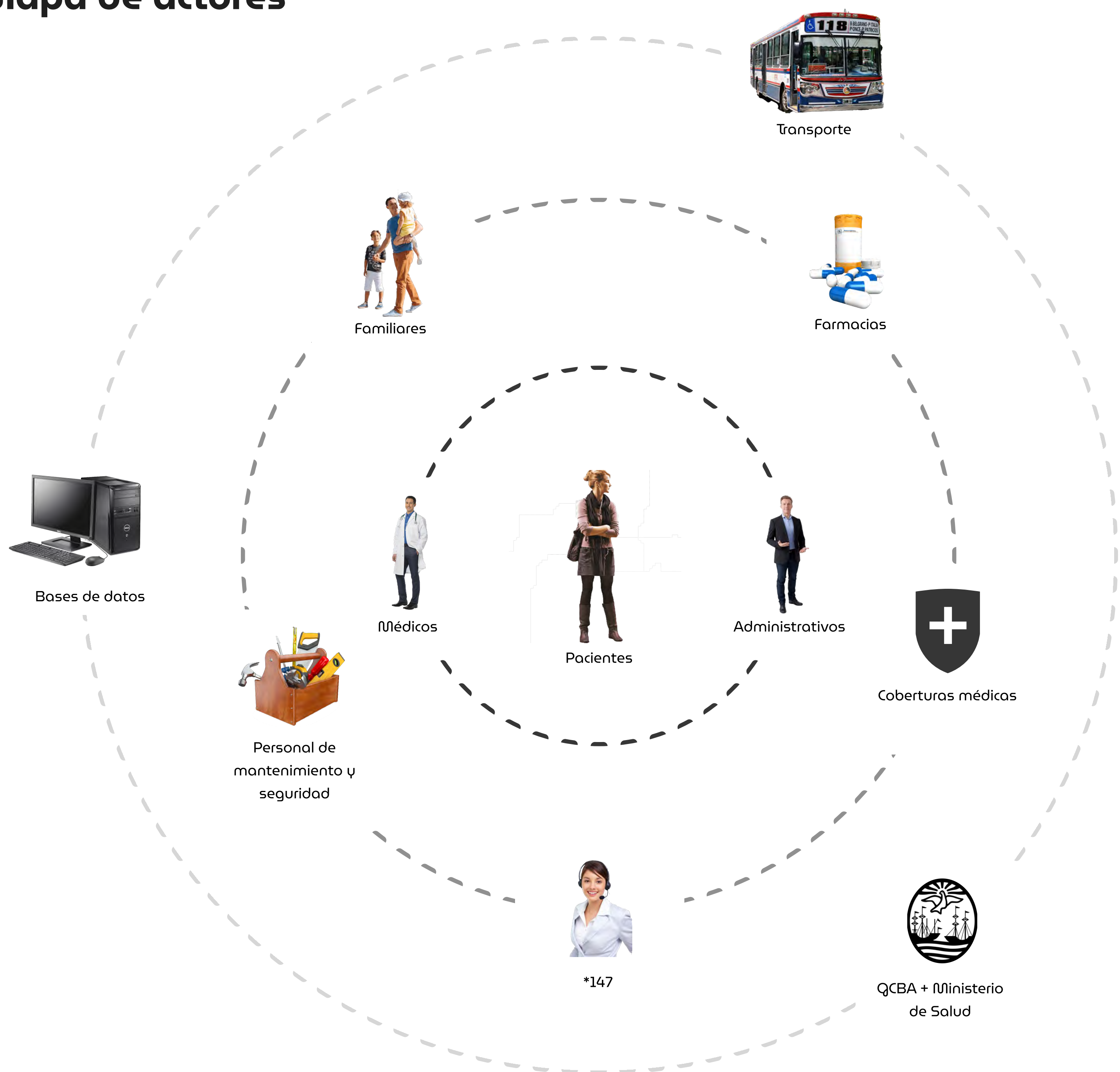
observación participante y no participante



incluso probamos el sistema de salud por nosotros mismos

# DESCUBRIMIENTOS

## Mapa de actores



## Hallazgos

### Turnos y burocracia

- No hay tal central de turnos
- No se puede elegir fecha
- Largas esperas
- “Hay médicos que cierran su agenda y, en vez de ver a 15 pacientes, ven a 2”

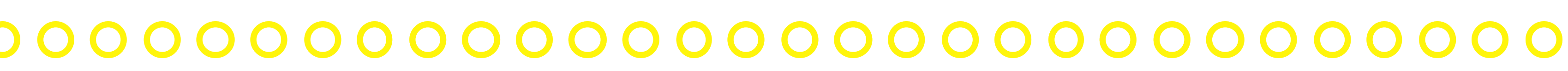
### Tipos de consultas y derivaciones

- Urgencias no suele ser lo mas frecuente
- “Medicina folclórica”
- Médicas dicen poder diagnosticar al 80% solo hablando
- Interconsultas
- Derivación a otros centros por infraestructura

### Desinformación

- “Voy directo a la guardia”
- Los pacientes desconocen tener el derecho a un seguimiento de salud



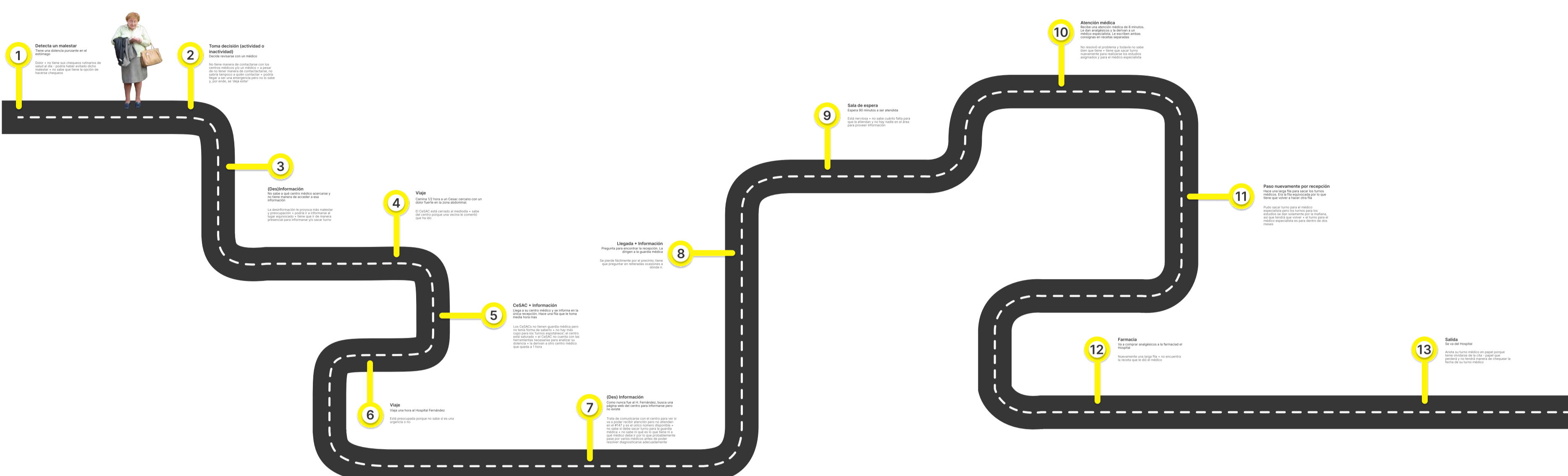


¿Cómo podríamos brindarles herramientas a pacientes y futuros pacientes para tomar **decisiones informadas**, ofreciendo un fácil acceso a la información, para obtener una **atención médica más eficiente y acorde** a la necesidad de cada uno?

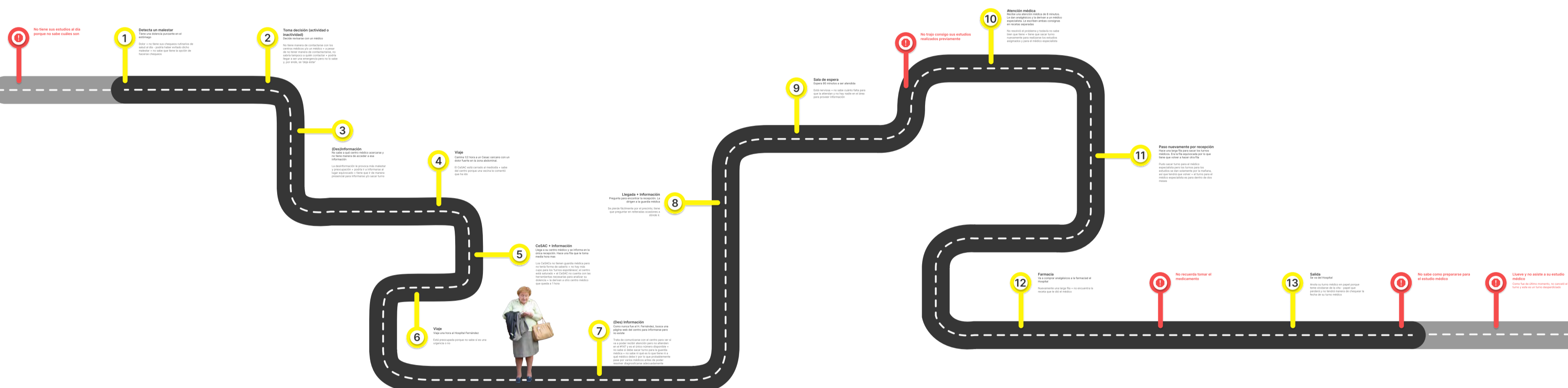


## Journey Map

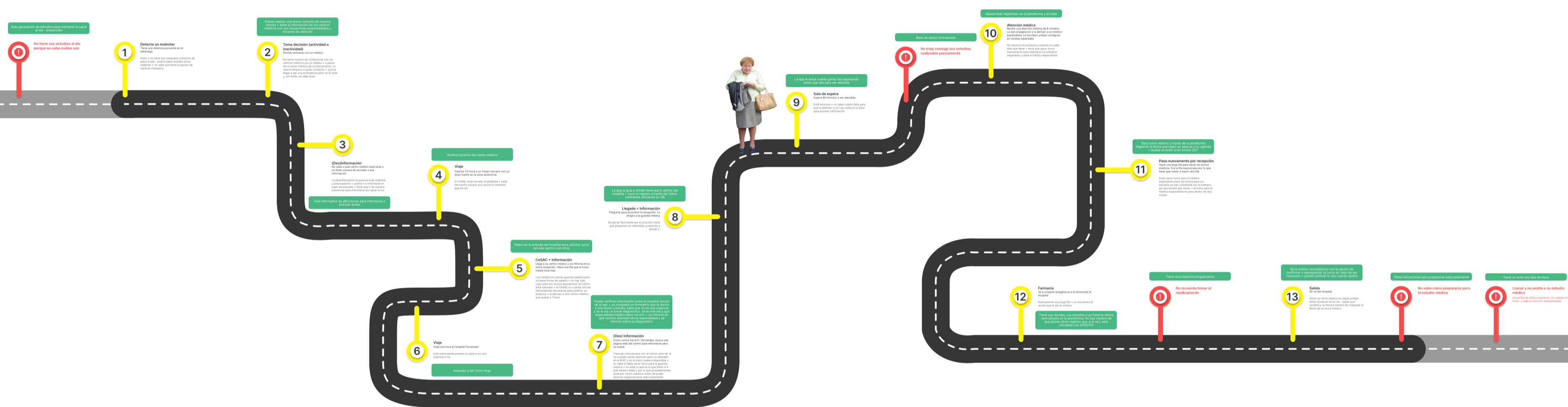
I. Muestra un posible recorrido tipo



II. Muestra un posible recorrido tipo y los inconvenientes que pueden surgir a lo largo del proceso



III. Muestra un posible recorrido tipo, los inconvenientes que pueden surgir a lo largo del proceso y los painpoints donde estamos interviniendo



## Asi nace...



CON VOS

Una plataforma que busca reducir el recorrido tipo de un paciente a estos simples pasos



- 1 Detecta un malstar  
Después de un examen en el consultorio
- 2 Entra a la plataforma  
Se le muestra el menú
- 3 Traga el formulario  
Completar el formulario con sus datos y síntomas
- 4 Teleconsulta  
Recibe un diagnóstico de parte de 10 médicos especialistas
- 5 Diagnóstico  
Con el médico de su diagnóstico y los pasos a seguir
- 6 Turno  
Con el médico para su estudio médico que tiene que esperar para su visita médica que tendrá agendada
- 7 Visita médica  
Recibe el médico especialista con el estudio médico que tiene agendada. Se le brinda atención de parte de un profesional

## Y con 3 ejes principales:



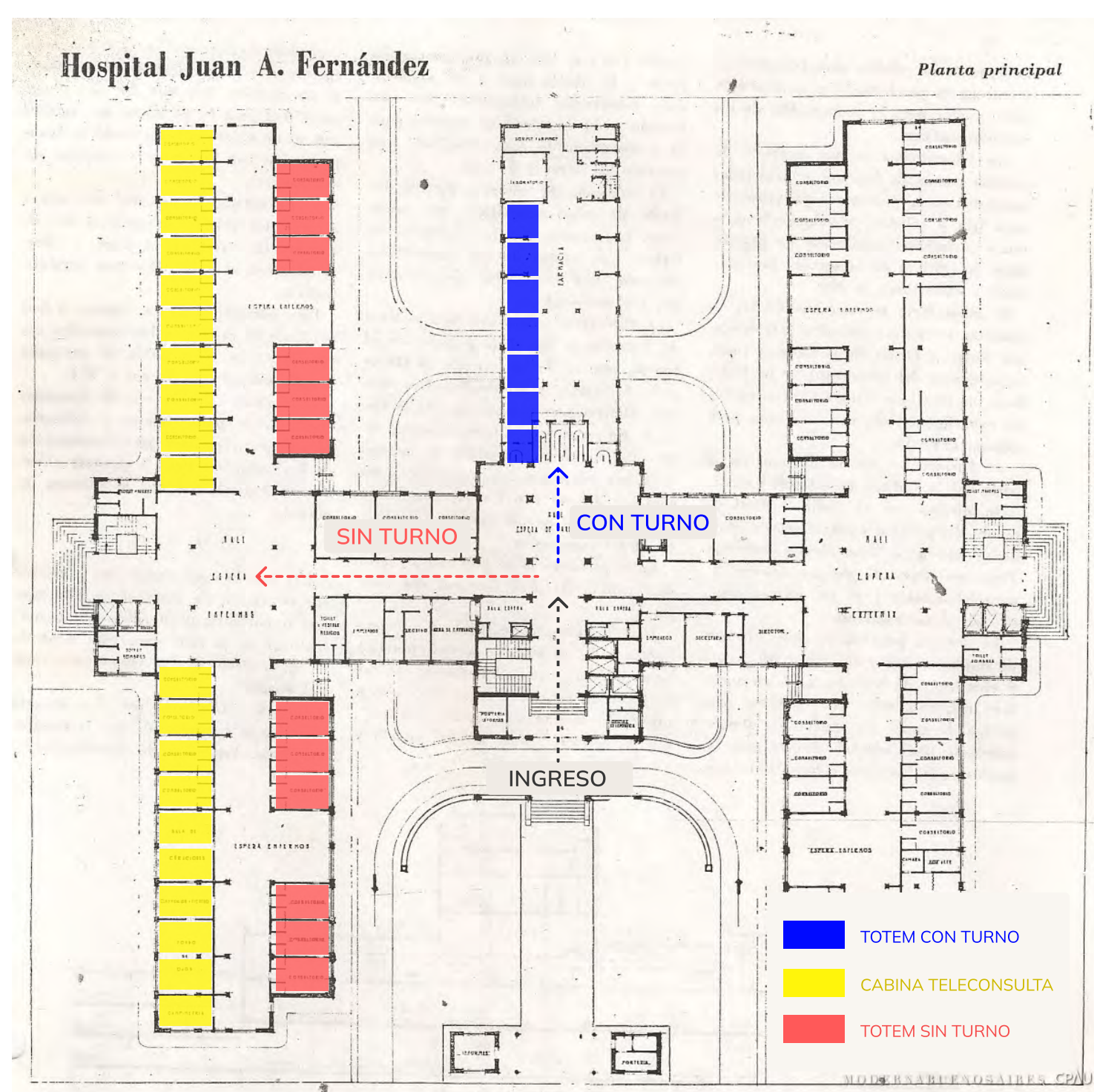
### DEMOCRATIZAR EL ACCESO

igualar las condiciones y oportunidades de acceso a la salud entendiendo la importancia de un lenguaje inclusivo y claro que permita su fácil comprensión, sin importar el nivel de conocimiento del usuario, como así también contemplar tanto a la gente que tiene acceso a la tecnología como a aquella que no, brindando igualdad de oportunidades para acceder eficientemente al sistema



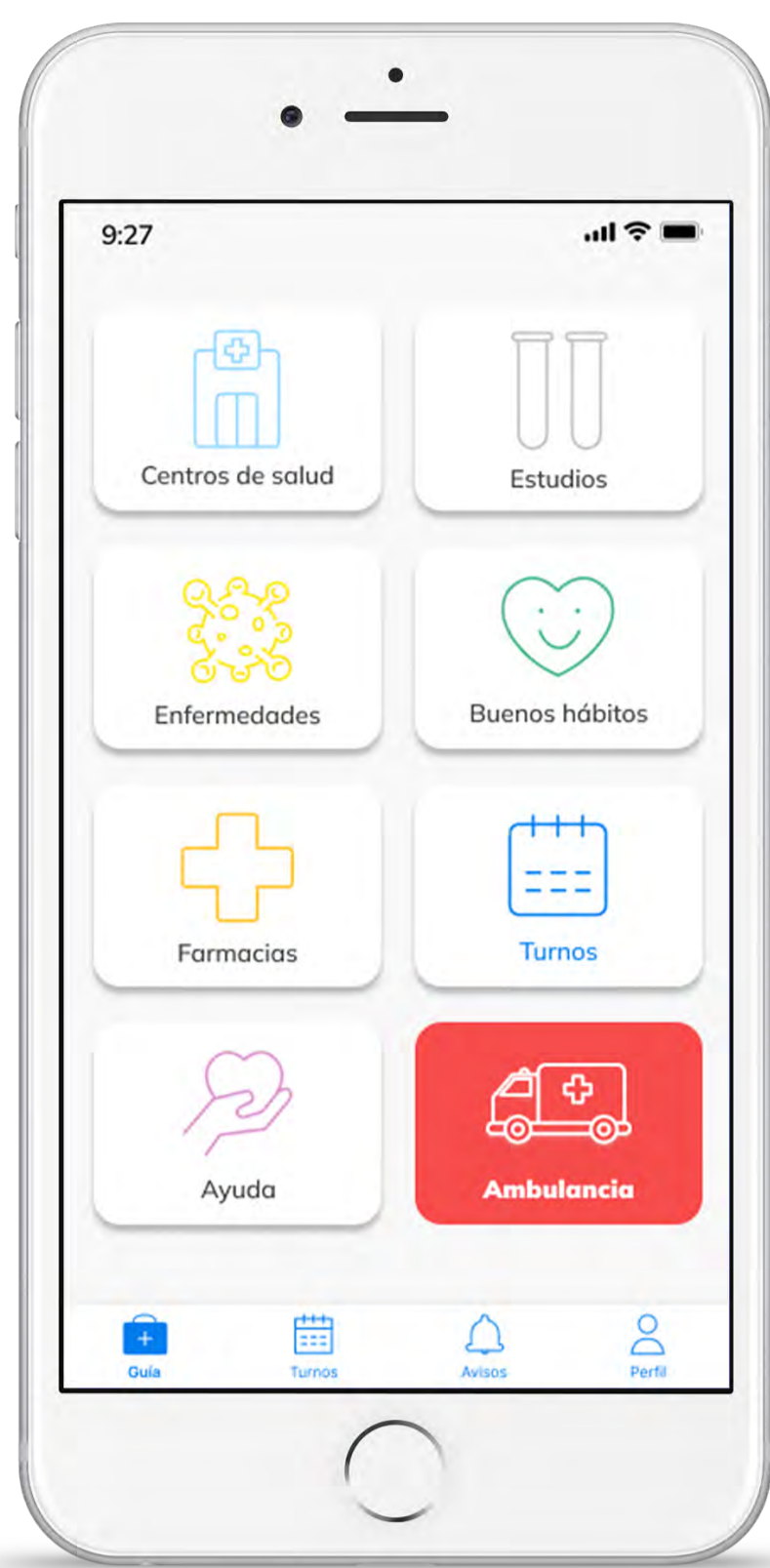
\*34.8 millones de personas poseen un smartphone en Argentina

Accesible desde cualquier plataforma e incluso a través de kioscos/totems en cualquier centro de salud público

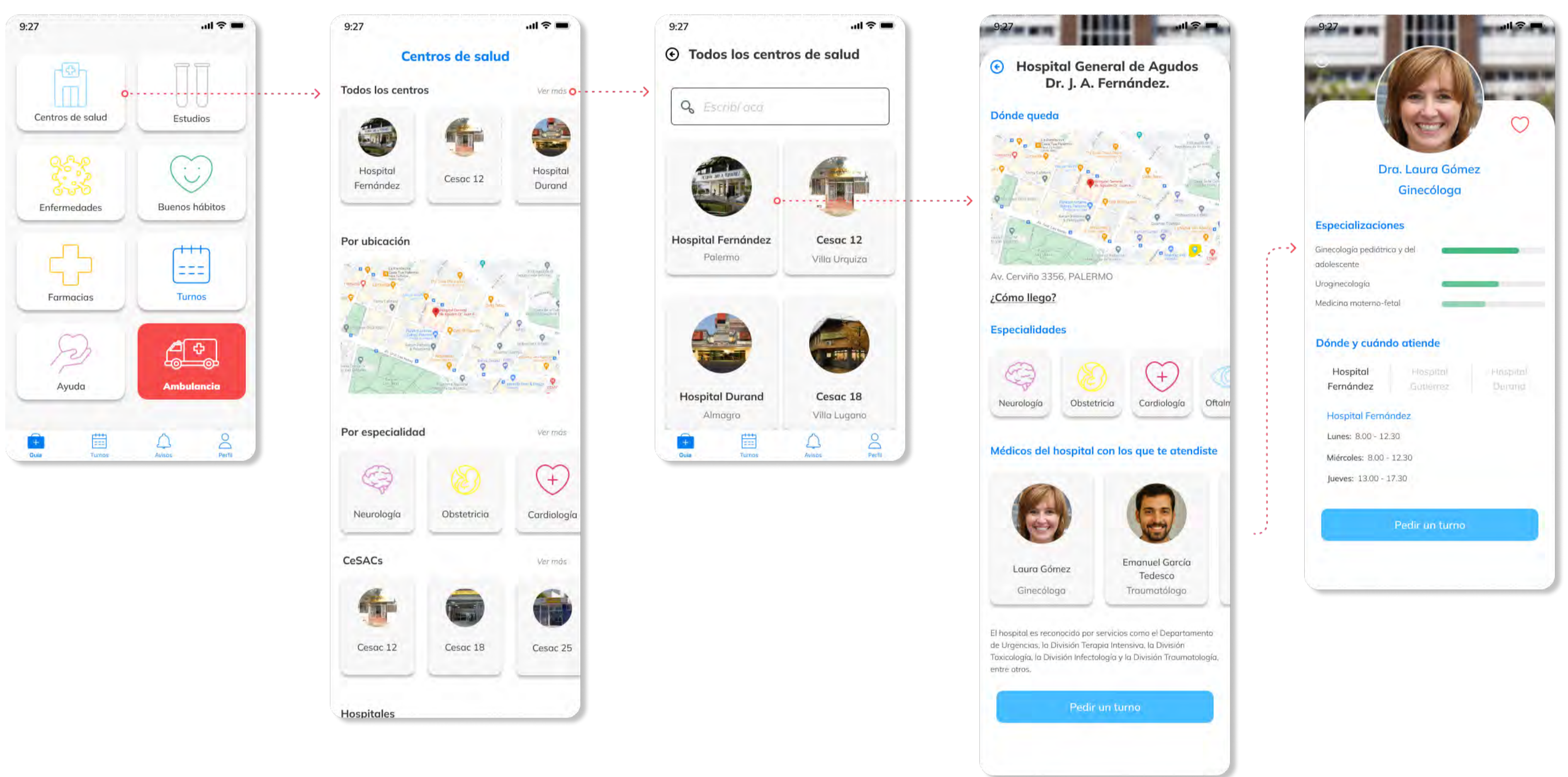


\*Ejemplo de mapa a modo ilustrativo de posible redistribución de acceso al Hospital Fernández

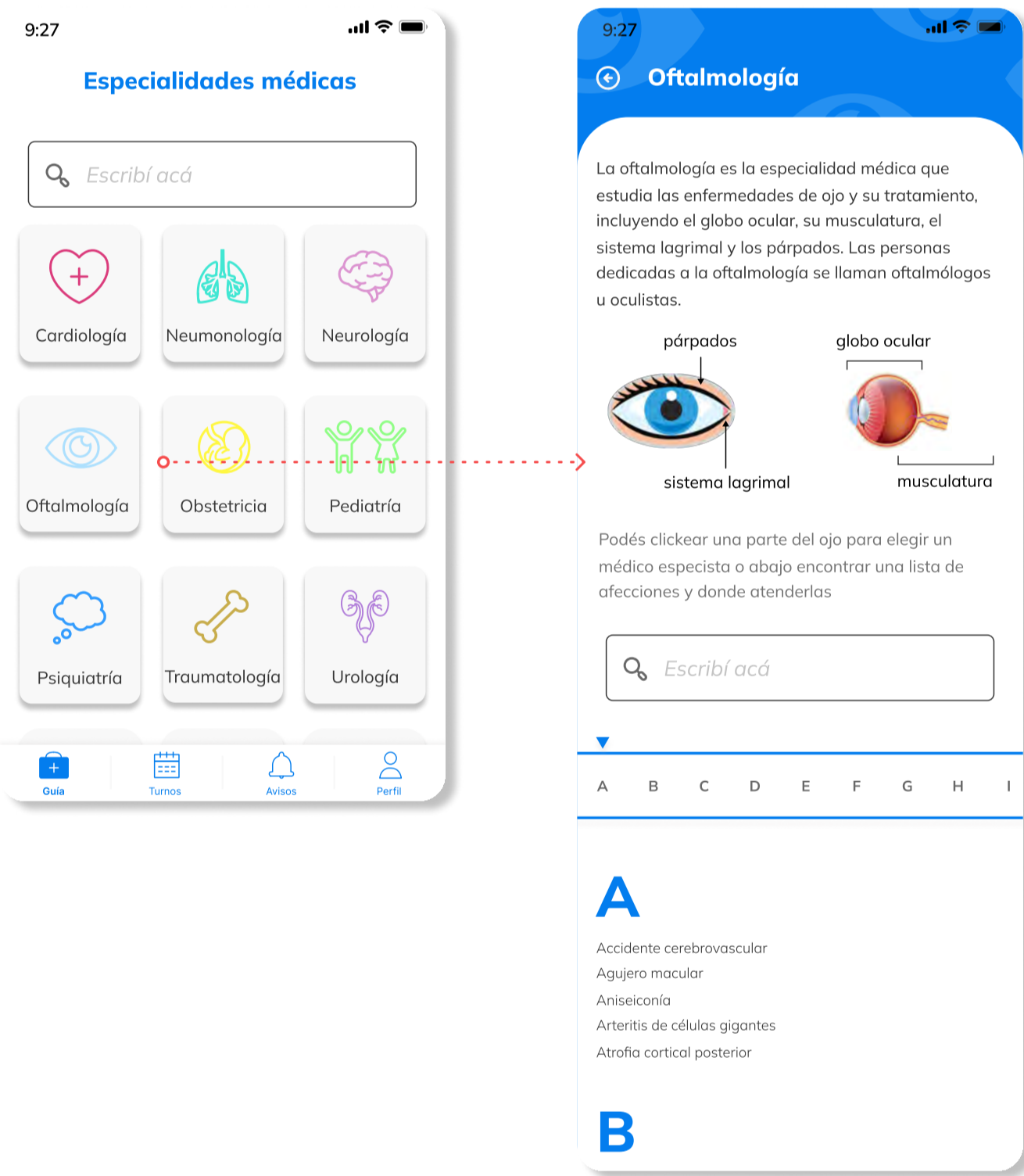
# CONCIENTIZAR A LA POBLACIÓN



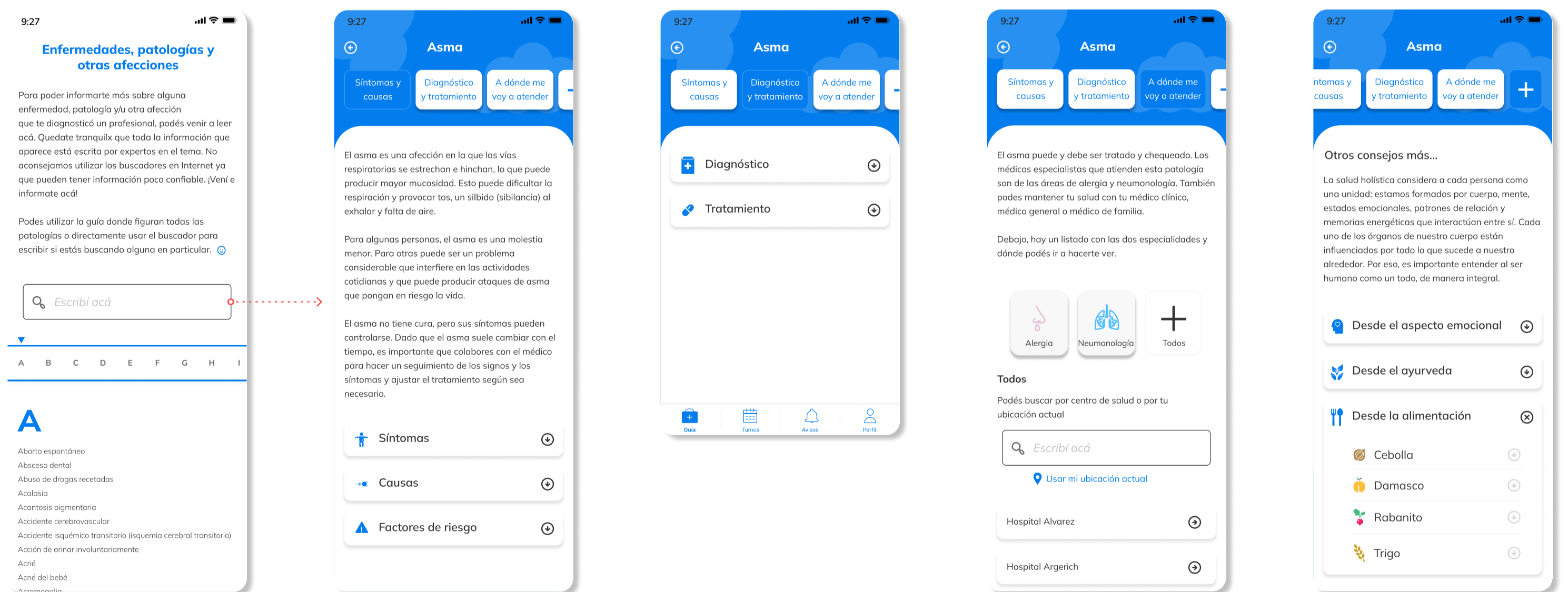
## Centros de salud



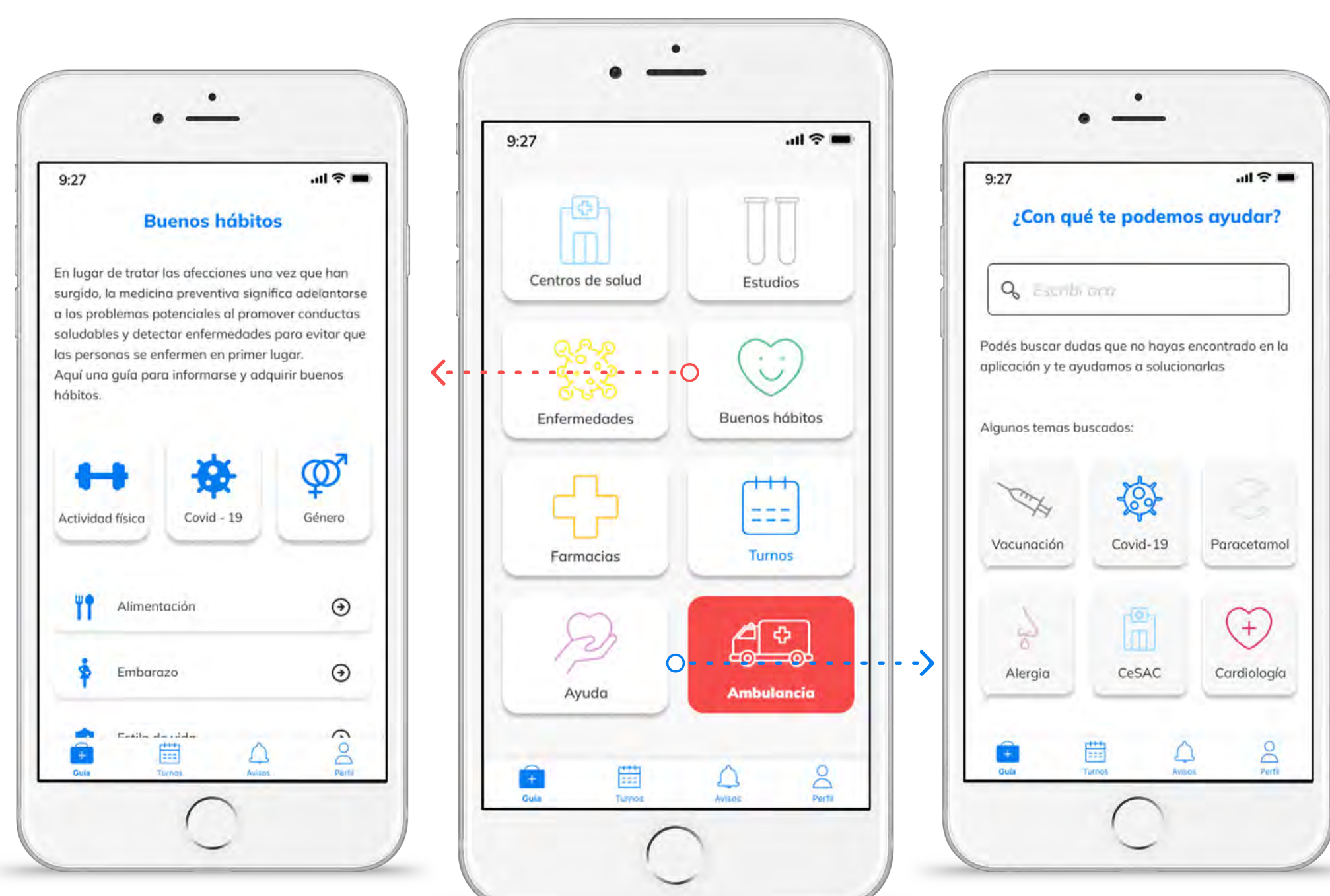
## Especialidades



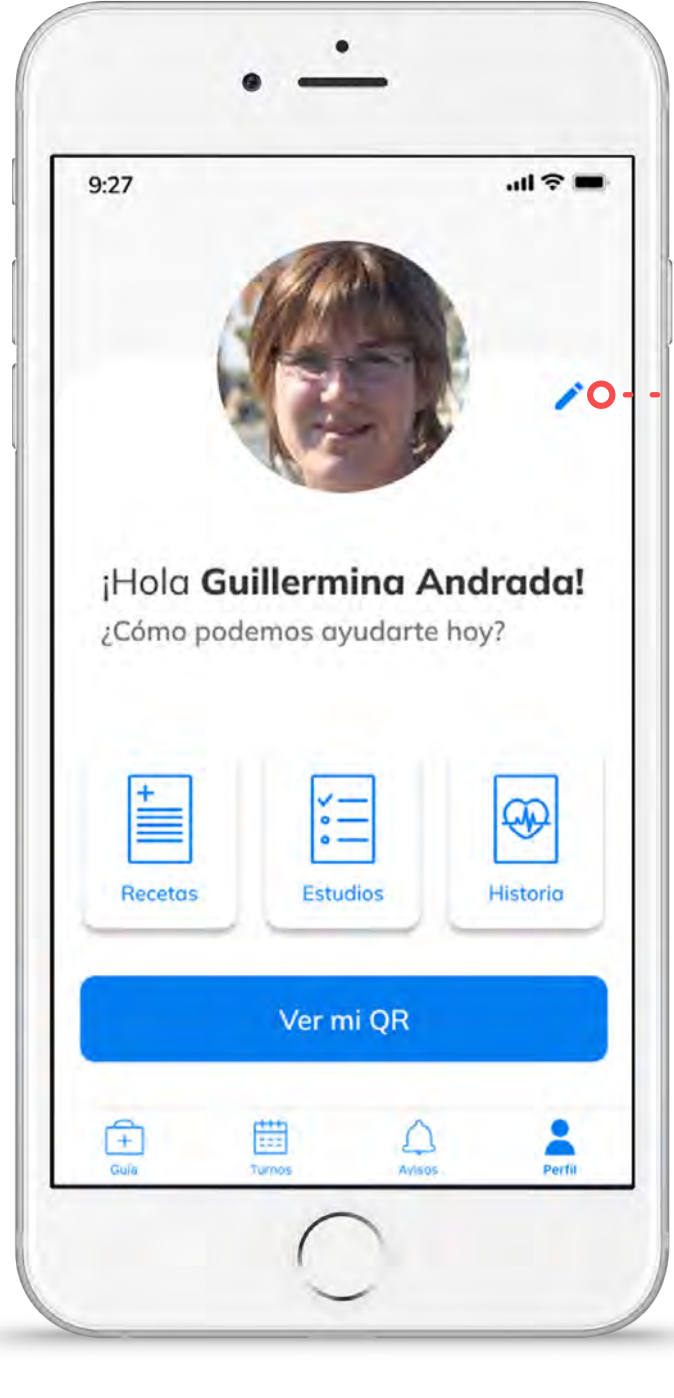
## Enfermedades



## Buenos hábitos + Ayuda



Perfil



Configuración

Anexar cuenta de un familiar

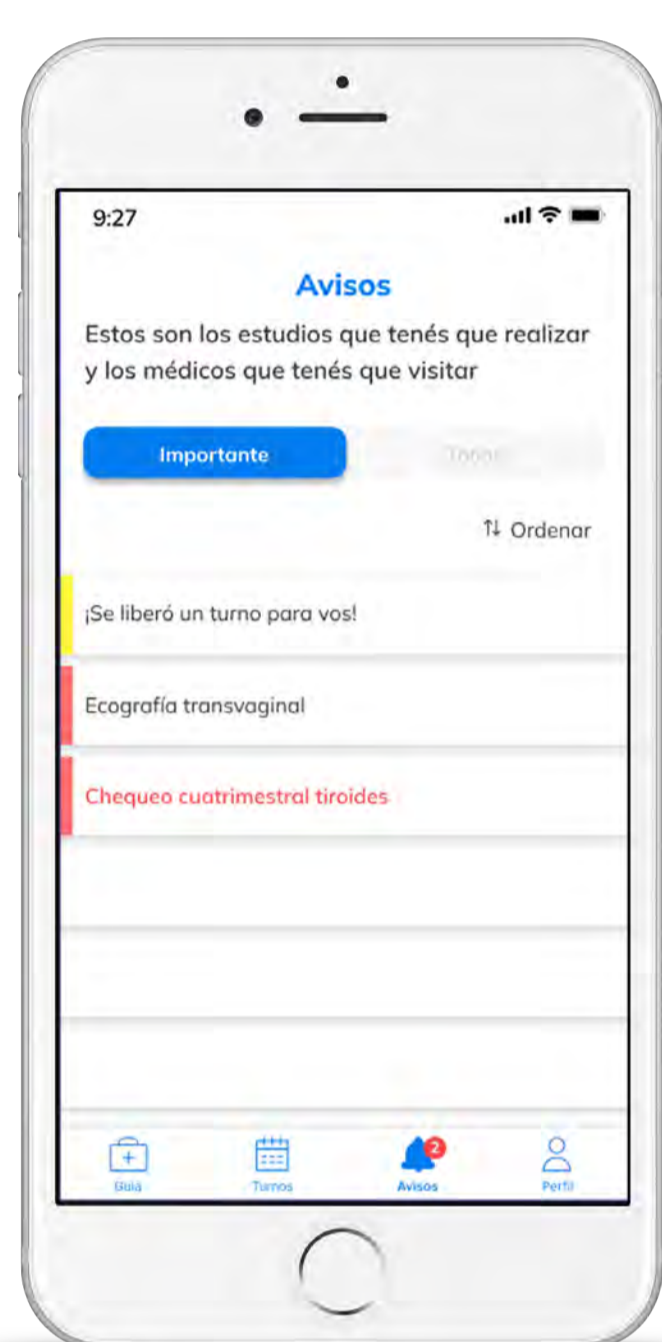
Recetas



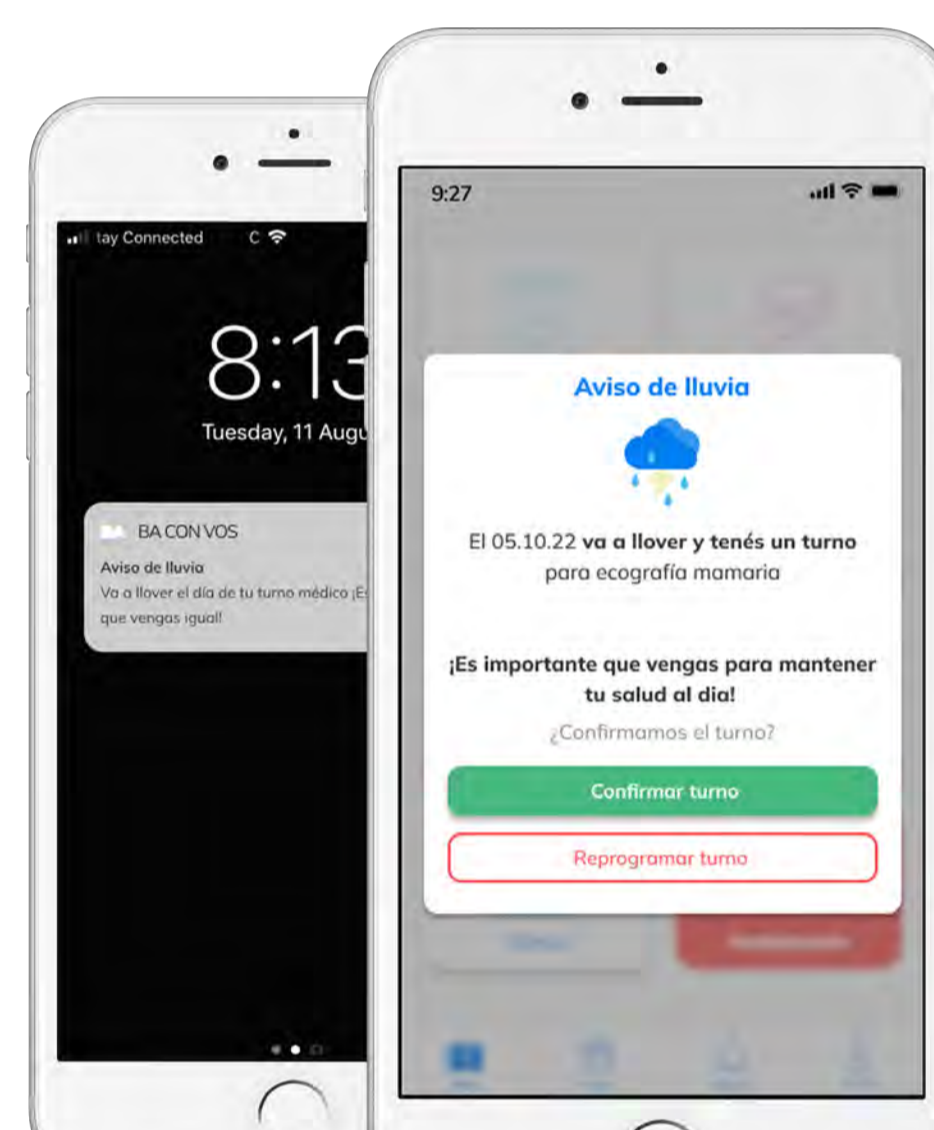
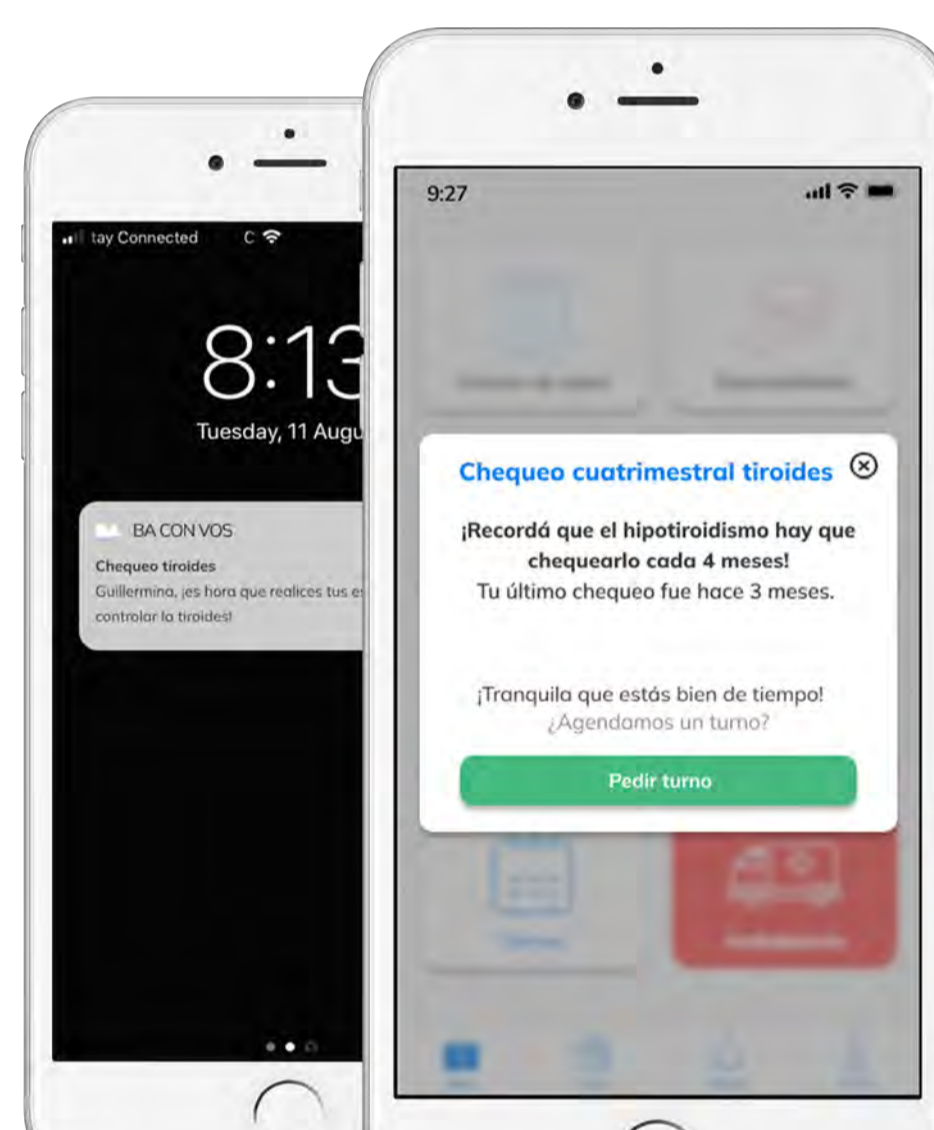
Estudios



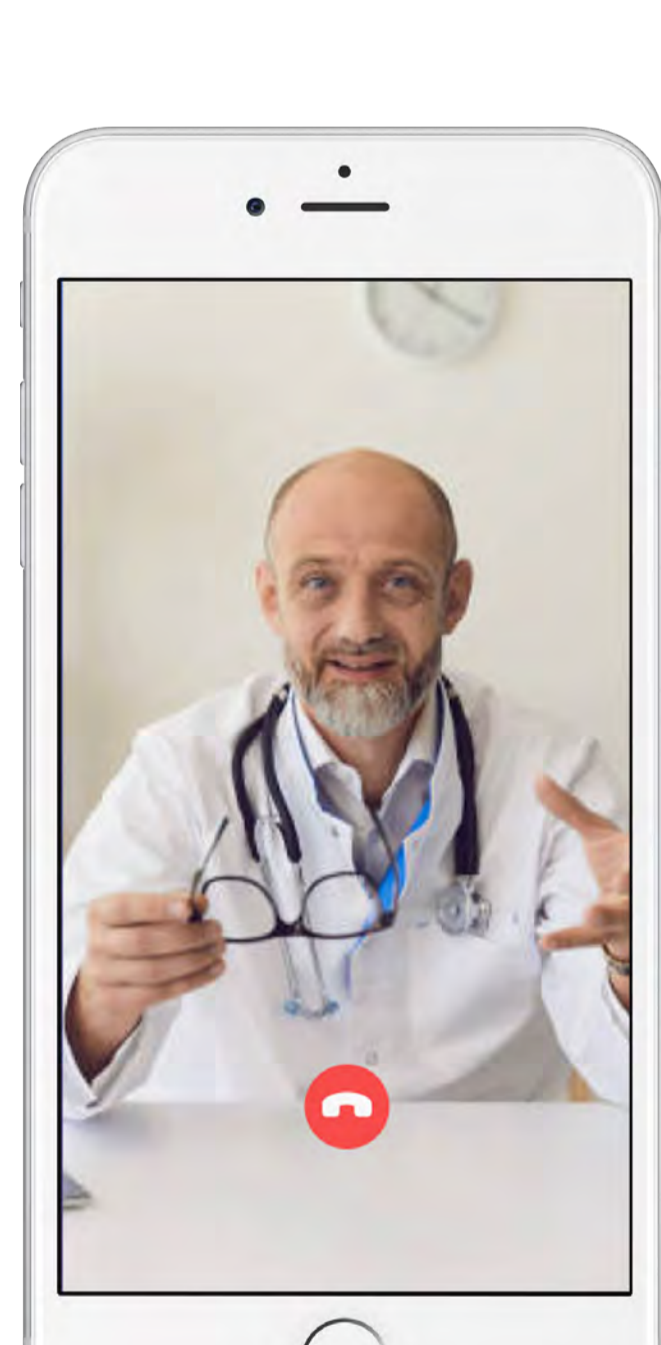
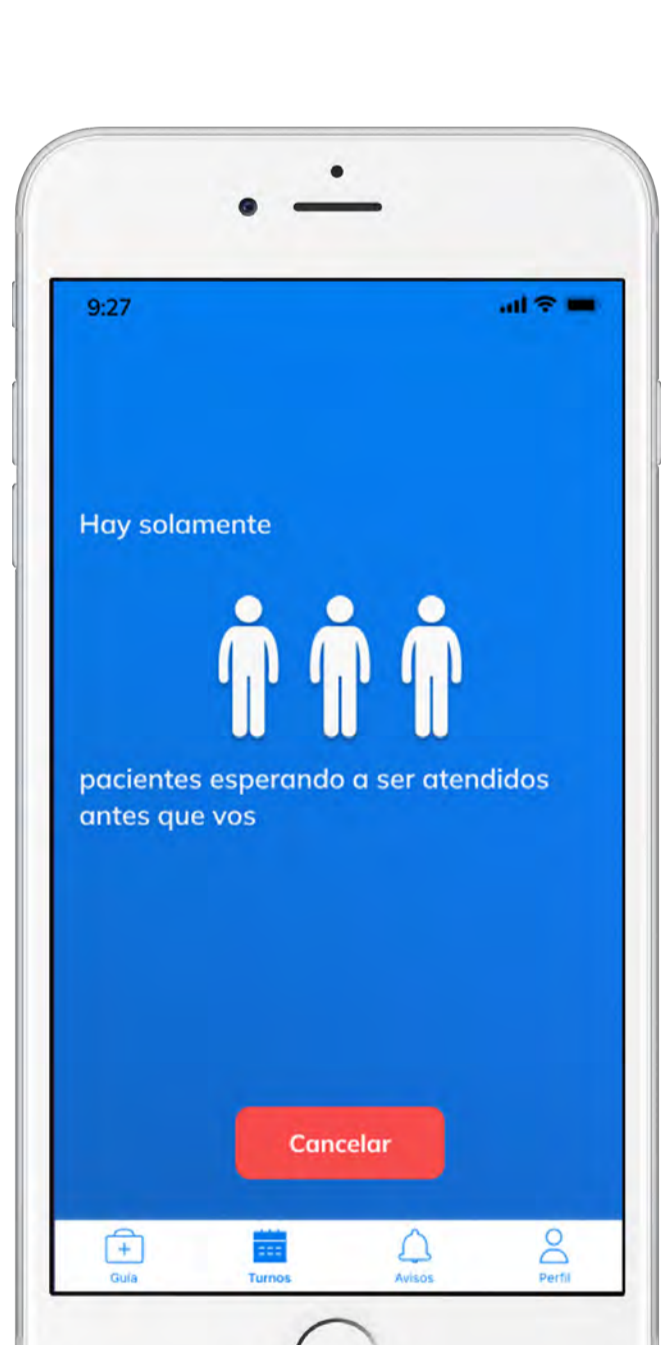
Avisos



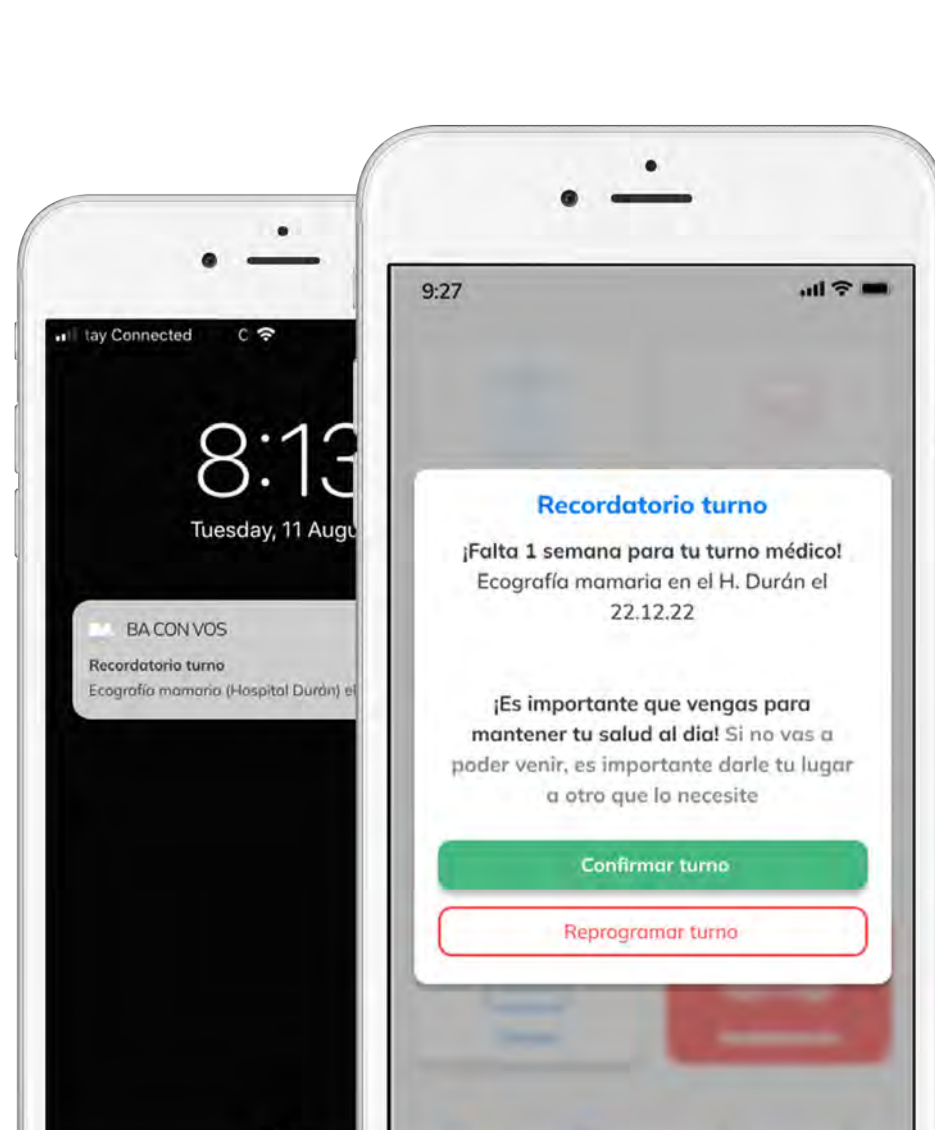
\*Otros avisos



Turnos



\*Aviso turnos

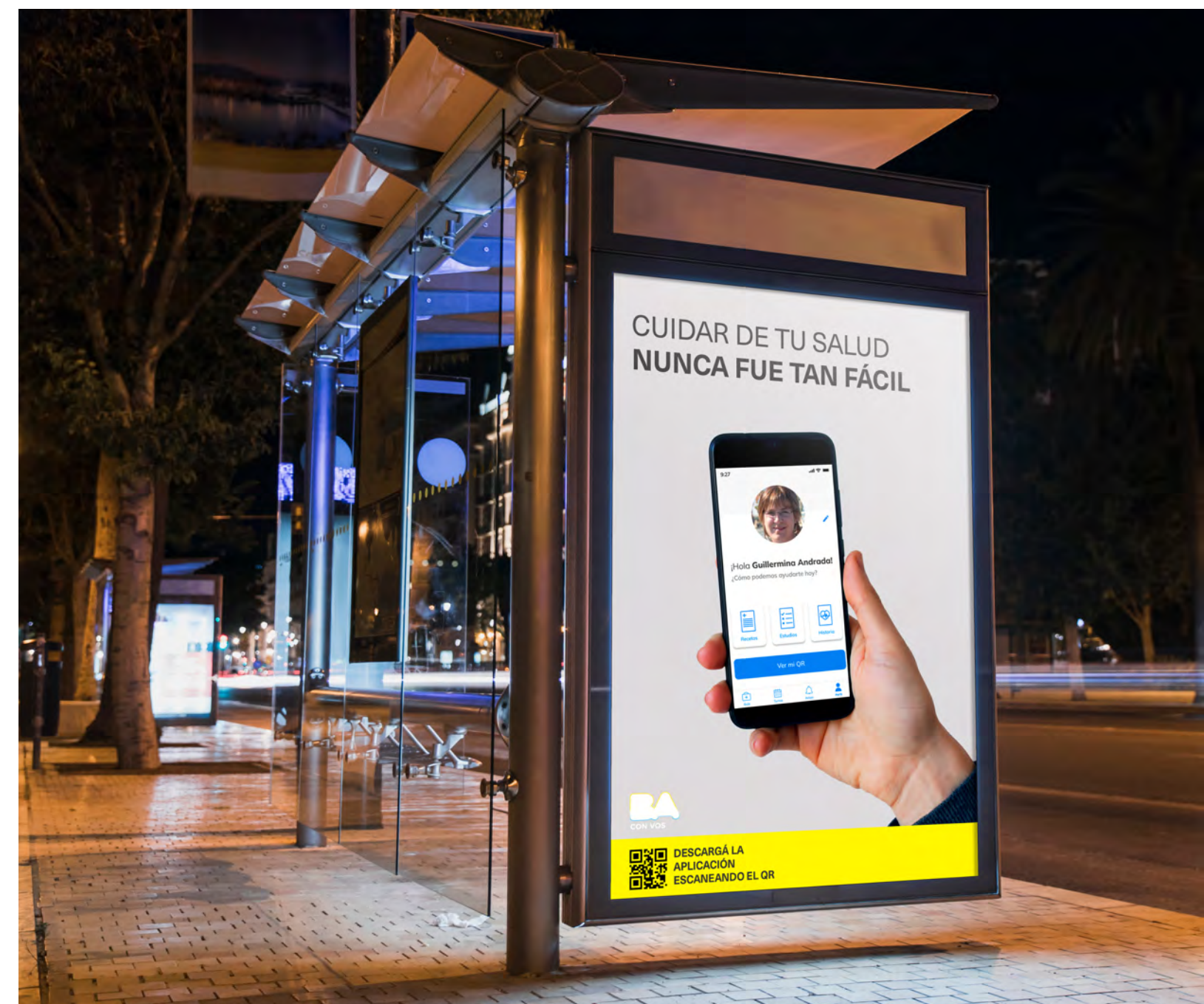
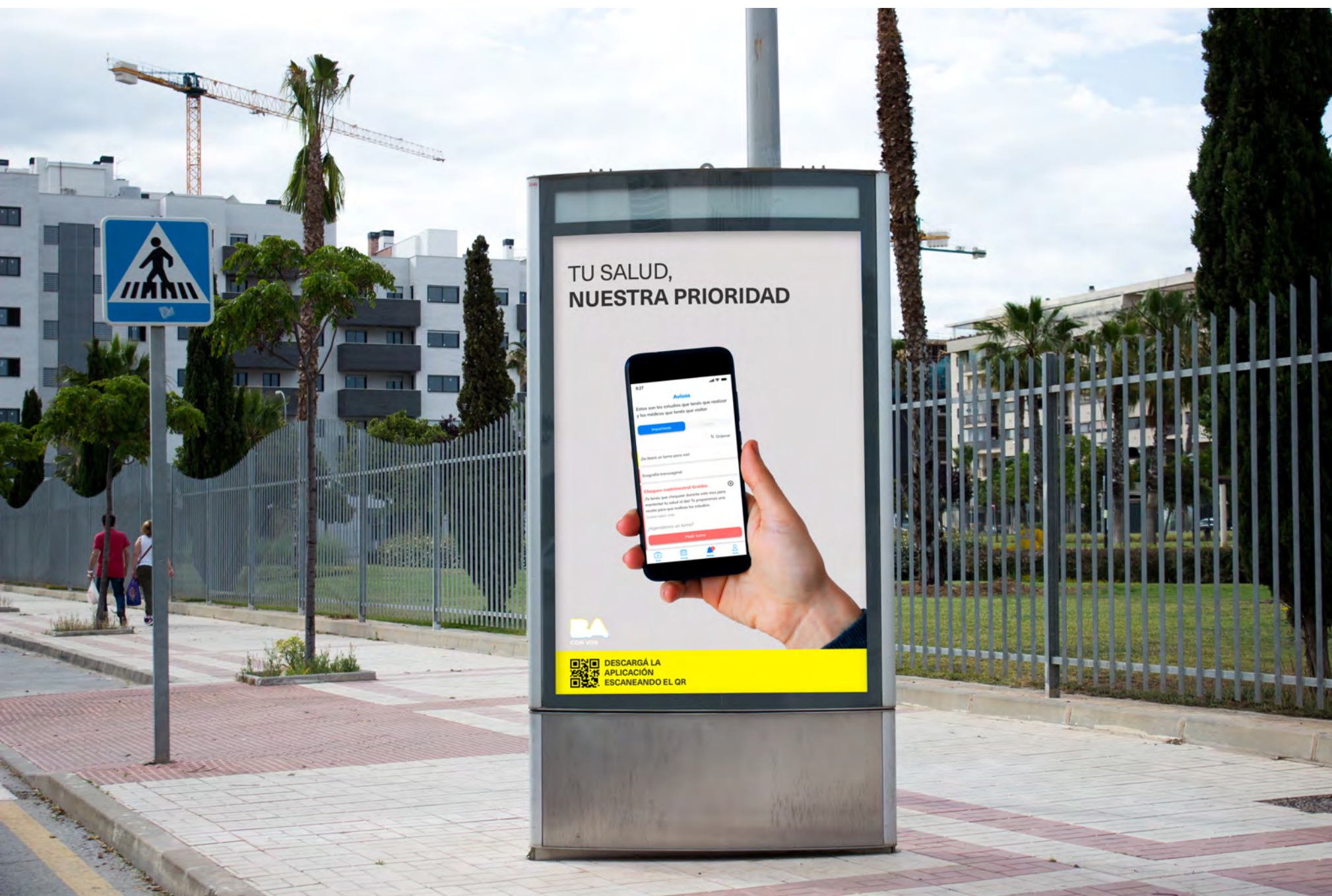
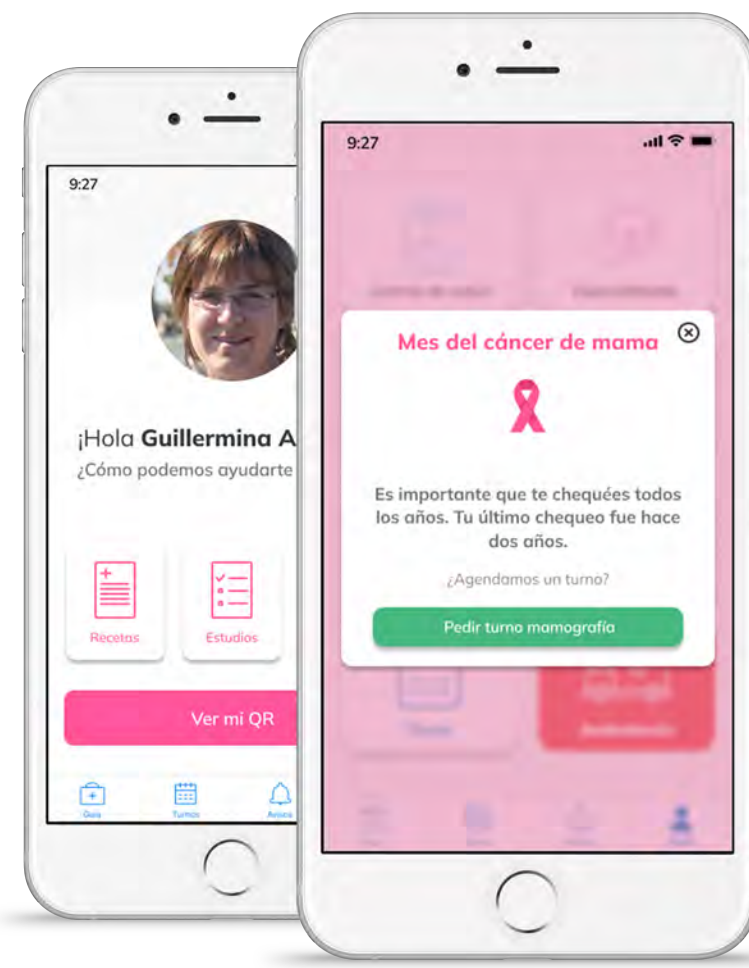






## + CONCIENTIZAR A LA POBLACIÓN

Acompañando a la plataforma, hay otras acciones complementarias que se pueden realizar para concientizar a la población, tanto sobre la plataforma como sobre el cuidado de la salud.



## RETORNO DE LA INVERSIÓN



Pacientes informados



Ahorro en salud por prevención



Disponibilidad del cuerpo médico para otras actividades



Construir a partir de...



Permitir predecir y equiparse

**9.000.000 consultas**

- 450.000 derivaciones

- 1,575,000 consultas innecesarias

**6.975.000 consultas**



**506.250 horas**

