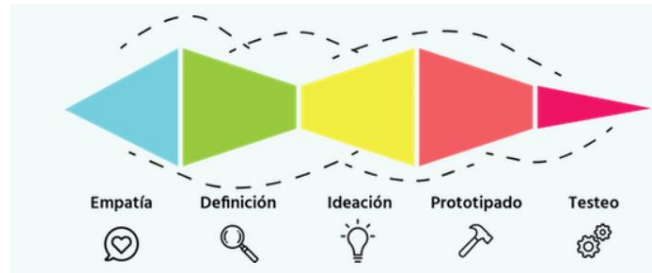


¿Qué es el Design Thinking?

Es un método para generar ideas innovadoras que centra su eficacia en entender y dar solución a las necesidades reales de los usuarios. Descomponemos un problema, lo dividimos en partes más pequeñas, las analizamos.



Caso de estudio: Design thinking como una forma de mejorar la experiencia del paciente.

Todo comienza con la simulación de un maniquí expresado por una mujer en una sala de control cercana estaba consciente en una camilla. "Oh, duele", dijo. "¡Ay, eso realmente duele!".

Donde los médicos y enfermeras realizaron una simulación a los pacientes.

El ejercicio fue parte de un curso de dos días de Design thinking ofrecido por el Instituto de Diseño Hasso Plattner en Stanford. Su objetivo era encontrar formas de mejorar la experiencia del paciente en el departamento de emergencias del hospital. Para el ejercicio, jugaron con los pacientes y sus familiares para tener una idea de lo que realmente se siente estar en la atmósfera a menudo caótica de un departamento de emergencias.

La empatía es un elemento clave del pensamiento de diseño, un enfoque paso a paso para la resolución de problemas que implica observar y entrevistar a las personas a medida que pasan por una experiencia, y luego usar esa información para crear prototipos y probar formas de mejorar el producto o proceso.

El Design thinking en la sala de emergencia en una forma en que la atención medica puede hacer cambios al empatizar los pacientes y cuales son las necesidades insatisfechas en los pacientes. Para poder entender y comprenderlos mejor.

En enfoque del curso fue centrado en la sala de emergencia, no la medicina si no la experiencia. El Design thinking comienza preguntando a las personas ¿Cómo se sienten?, además de ofrecer los servicios de emergencia médica también comprender ¿Qué más se puede hacer?

Se comienza con las entrevistas a pacientes y familias sobre sus experiencia con la atención médica, para luego participar en la simulación.

La simulación agregó valor de conocer los que los pacientes sentían al momento de llegar a la sala de urgencia, y un valor emocional que se complementan con las entrevistas.

Se esta manera empatizar con los pacientes, lo que puedan diseñar para las personas.

Durante las actividades se logró recabar información, para realizar los prototipos sobre ciertos temas que fueron evidentes. Los pacientes querían un flujo regular de información para ayudarles a comprender mejor lo que estaba sucediendo, y querían saber que sus proveedores de atención se comunicaban entre sí. La comunicación coordinada y clara, dijeron, haría mucho para aliviar su mayor ansiedad y miedo.

Los administradores también han incorporado el Design thinking sobre la planificación de un nuevo hospital de Stanford, para abrir en el 2018.

Usando Design thinking para completar un plan de dos unidades de enfermería para atender a los pacientes con cáncer. Donde los pacientes y familiares estuvieron involucrado, para conocer que necesitaban y que sentían que faltaba.

Referencia

Sara Wykes. (2016). Design thinking as a way to improve patient experience. 19 de marzo de 2020, de Stanford Medicine Sitio web: <https://med.stanford.edu/news/all-news/2016/06/design-thinking-as-a-way-to-improve-patient-experience.html>