

Primer Módulo

Tema: Transformación Digital en el Sector de la Salud: Innovaciones y Aplicaciones

Subtema II.: Análisis de Procesos en empresas del Sector Salud

¿Qué es el Service Design?

Es un enfoque interdisciplinario que busca crear y optimizar servicios para mejorar la experiencia del usuario y la eficiencia operativa. Se centra en entender y diseñar las interacciones entre el proveedor del servicio y el usuario, así como los procesos y sistemas internos que soportan esas interacciones.

Principios:

1. **Centrado en el Usuario:** Poner las necesidades y experiencias del usuario en el centro del diseño.
2. **Co-creación:** Involucrar a todas las partes interesadas en el proceso de diseño.
3. **Iterativo:** Utilizar un proceso de diseño cíclico, probando y ajustando continuamente.
4. **Holístico:** Considerar todos los aspectos del servicio, desde el contacto inicial hasta la finalización.
5. **Evidencia Física:** Crear tangibles que representen aspectos del servicio, ayudando a visualizar y comprender la experiencia del usuario.

Ejemplo de Service Design en el Sector Salud

Caso: Rediseño de la Experiencia del Paciente en una Clínica

1. Investigación Inicial:

- Entrevistas y encuestas a pacientes para identificar puntos de dolor y necesidades.
- Observación de la interacción entre pacientes y personal clínico.

2. Mapa de Viaje del Paciente:

- Visualizar el recorrido del paciente desde la reserva de cita hasta el seguimiento post-tratamiento.
- Identificar momentos clave y puntos de fricción.

3. Co-creación con Personal Clínico:

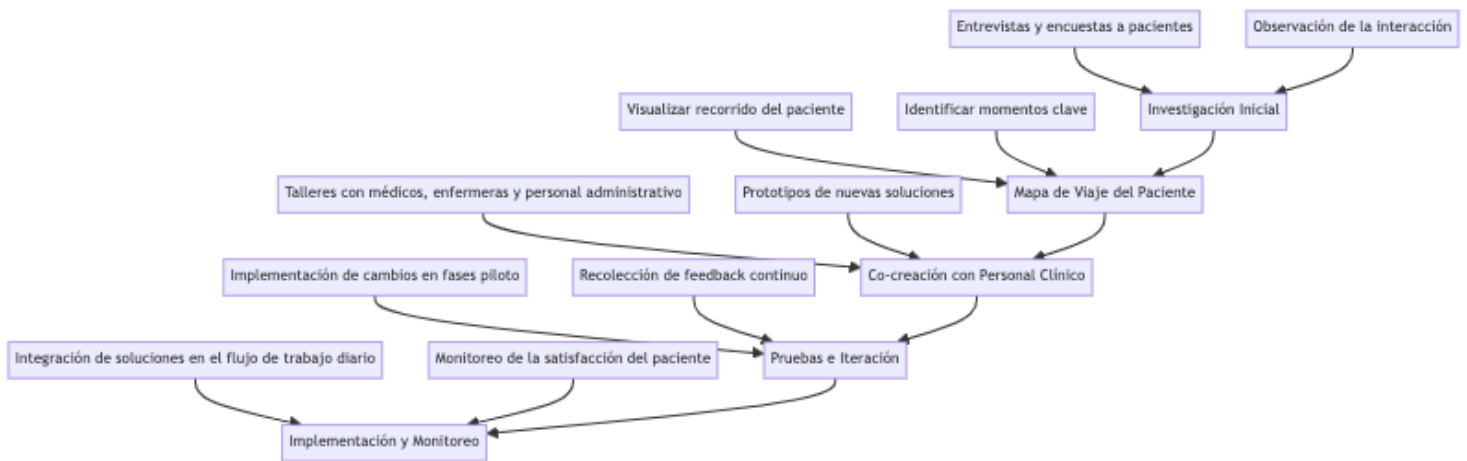
- Talleres con médicos, enfermeras y personal administrativo para generar ideas de mejora.
- Prototipos de nuevas soluciones, como sistemas de registro simplificados o mejoras en la sala de espera.

4. Pruebas e Iteración:

- Implementación de cambios en fases piloto.
- Recolección de feedback continuo y ajustes basados en los resultados.

5. Implementación y Monitoreo:

- Integración de las soluciones en el flujo de trabajo diario.
- Monitoreo de la satisfacción del paciente y la eficiencia operativa.



Para representar este ejemplo de Service Design en el sector de la salud, uso un Diagrama de Flujo de Servicio o Service Blueprint. Este tipo de diagrama proporciona una visión detallada de todos los componentes de un servicio, incluyendo las interacciones del cliente, las acciones visibles e invisibles del personal de servicio, y los procesos de soporte.

Este diagrama proporciona una visión clara de cada etapa del proceso de diseño del servicio, desde la investigación inicial hasta la implementación y el monitoreo. También destaca la importancia de la co-creación con el personal clínico y la iteración basada en el feedback de los pacientes. Cada etapa del diagrama puede desglosarse aún más para proporcionar detalles adicionales sobre las actividades específicas que se llevan a cabo. Por ejemplo, la etapa de “Co-creación con Personal Clínico” podría

incluir detalles sobre los temas discutidos en los talleres y los prototipos de soluciones desarrolladas.