

DIPLOMADO DESIGN THINKING
PROYECTO: DESPÉJATE

JUAN BERNARDO ENRÍQUEZ ERAZO
SIDNEY JERZY ERASO JOSA
MARÍA CAMILA MONTENEGRO ERAZO
ANTHONY ALEXANDER MUÑOZ GALLARDO
MARIA DEL PILAR MORA
JAIRO FRANCISCO ARTEAGA ESCOBAR

PROGRAMA DE DISEÑO
FACULTAD DE ARTES
UNIVERSIDAD DE NARIÑO
SAN JUAN DE PASTO
AÑO 2015

DIPLOMADO DESIGN THINKING

PROYECTO: DESPÉJATE

JUAN BERNARDO ENRÍQUEZ ERAZO
SIDNEY JERZY ERASO JOSA
MARÍA CAMILA MONTENEGRO ERAZO
ANTHONY ALEXANDER MUÑOZ GALLARDO
MARIA DEL PILAR MORA
JAIRO FRANCISCO ARTEAGA ESCOBAR

Trabajo presentado como proyecto de grado
En modalidad de Diplomado

ASESOR:
DI. CARLOS CÓRDOBA CELY PhD

PROGRAMA DE DISEÑO
FACULTAD DE ARTES
UNIVERSIDAD DE NARIÑO
SAN JUAN DE PASTO
AÑO 2015

NOTA DE RESPONSABILIDAD

Las ideas y conclusiones aportadas en la tesis de grado son responsabilidad exclusiva de los autores.

Artículo 1º del Acuerdo N° 324 de octubre 11 de 1966 emanado del honorable Consejo Directivo de la Universidad de Nariño.

Nota de aceptación

Firma del presidente de tesis.

Firma del jurado

Firma del jurado

San Juan de Pasto, Noviembre 2015

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN	8
ABSTRACT	10
INTRODUCCIÓN	11
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	13
2. JUSTIFICACIÓN	16
3. STAKE-HOLDERS	17
3.1. PACIENTES:.....	17
3.2. HOSPITAL	21
3.3. FUNCIONARIOS.....	23
3.4. ACOMPAÑANTES	24
4. OBJETIVOS	27
4.1. OBJETIVO GENERAL	27
4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:	27
5. METODOLOGÍA APLICADA	28
5.1. PRIMERA FASE DESCUBRIMIENTO	28
5.1.1. OBSERVACION.....	28
5.1.2. MAPA MENTAL	32
5.1.3. MAPA DE LOS DESEOS.....	36
5.1.4. NET MAP	39
5.1.2. MAPA EMPATÍA	42
5.2. SEGUNDA FASE IDEACIÓN.....	45
5.2.1. SKETCH	45
5.2.2. FELLING.....	47
5.2.3. REQUERIMIENTOS	50
4.1.4. BLUE PRINT	52
6. PROPUESTA CREATIVA	55
6.1. OBJETIVO DE LA PROPUESTA	55
6.2. FLUJO DE TRABAJO, INFOGRAFIA.....	56
6.3. ACTIVIDAD 1: ENTREGA PREVIA DE KITS.....	56
6.4. ACTIVIDAD 2: SOCIALIZACION DEL PROYECTO EN LA SALA DE ONCOLOGÍA.....	58
6.4.1. PRIMERA ETAPA PANELES DE INFORMACIÓN IMPRESA:	59
6.4.2. SEGUNDA ETAPA SOCIALIZACIÓN APLICACIÓN:.....	61

6.4.3.	TERCERA ETAPA IMAGEN DEL SISTEMA EN KIT INFORMATIVO:	63
6.4.4.	CUARTA ETAPA: EVALUACIÓN.....	65
7.	RESULTADOS.....	67
7.1.	ACTIVIDAD 1 ENTREGA PREVIA DE KITS.....	67
7.2.	ACTIVIDAD 2 SOCIALIZACION DEL PROYECTO EN LA SALA DE ONCOLOGÍA.....	72
7.2.1.	PRIMERA ETAPA PANELES DE INFORMACIÓN IMPRESA.....	72
7.2.2.	SEGUNDA ETAPA SOCIALIZACIÓN APLICACIÓN.....	77
7.2.3.	TERCERA ETAPA DISEÑO DE IMAGEN CONTENIDO EN EL KIT INFORMATIVO:	82
7.2.4.	QUINTA ETAPA EVALUACIÓN:.....	87
8.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	90
9.	BIBLIOGRAFIA	92
10.	ANEXOS.....	93
10.1.	LOGOTIPO.....	93
10.2.	PANTALLAS DE LA APLICACIÓN	94
10.3.	PANEL INFORMATIVO.....	98
10.4.	PLEGABLES	99
10.5.	FLYER.....	100

TABLA DE IMÁGENES

Imagen 1 Hospital San Pedro	21
Imagen 2, Familiar de Paciente entrevistado	25
Imagen 3, Mapa mental	32
Imagen 4, Mapa de los deseos	36
Imagen 5, Netmap.....	40
Imagen 6, Mapa de empatía	42
Imagen 7, Sketch.....	45
Imagen 8, El grupo comparte con un experto, funcionaria de la EPS Emssanar.....	48
Imagen 9, Mapa de requerimientos.....	50
Imagen 10, Blue Sprint.....	52
Imagen 11, Work flow.....	56
Imagen 12, Diferencial Semántico KIT.....	58
Imagen 13, Diferencial Semántico PANEL	60
Imagen 14, Diferencial Semántico APLICACIÓN	63
Imagen 15, Diferencial Semántico IMAGEN DEL SISTEMA	64
Imagen 16, Diferencial Semántico SISTEMA.....	66
Imagen 17, Muestra de la aplicación en instalaciones de EPS	68
Imagen 18, Muestra de la aplicación en instalaciones de EPS	68
Imagen 19, Muestra de la aplicación en instalaciones de EPS	70
Imagen 20, Diferencial Semántico RESULTADO KIT.....	71
Imagen 21, Usuario haciendo uso del panel de información	72
Imagen 22, Usuario siendo entrevistado	75
Imagen 23, Diferencial Semántico RESULTADO PANEL	76
Imagen 24, Usuario haciendo uso del módulo de información interactiva	78
Imagen 25, Usuario haciendo uso del módulo de información interactiva móvil	79
Imagen 26, Usuarios entrevistados luego de probar la aplicación	80
Imagen 27, Diferencial Semántico RESULTADO APLICACIÓN	82
Imagen 28, Usuario recibiendo KIT	83
Imagen 29, Usuario en entrevista	84
Imagen 30, Diferencial Semántico RESULTADO IMAGEN DEL SISTEMA	86
Imagen 31, Diferencial Semántico RESULTADO SISTEMA	87

RESUMEN

El pensamiento de diseño es una forma de pensamiento abductivo, aplicable y funcional en cualquier ámbito dentro del campo del diseño, en pocas palabras se trata de una disciplina “que usa la sensibilidad y métodos de los diseñadores, para hacer coincidir las necesidades de las personas, con lo que es tecnológicamente posible.”¹ (Tim Brown).

Para ello se debe tener en cuenta varias facetas de investigación como son la identificación, la definición, la ideación, el prototipado y validación, todo esto conlleva a observar la problemática tratada desde diferentes enfoques, para desarrollar propuestas creativas e innovadoras.

Utilizando este método hemos desarrollado una propuesta para mejorar el proceso de información y diligenciamiento para los pacientes oncológicos de la ciudad de pasto y de las zonas rurales aledañas. Identificando una serie de flagelos como los diversos trámites que debe hacer un paciente diagnosticado para ser atendido, también la frialdad y apatía en el trato, y lo más grave la interrupción y aplazamiento de sus tratamientos y medicación.

Con la visualización del problema, las necesidades que padecían usuarios y pacientes oncológicos al momento de tramitar un servicio de salud o tratamiento, en la propuesta se contempla un servicio de información completo que implica tanto componentes analógicos como digitales a través de los cuales los pacientes y usuarios pueden acceder a la información de una manera clara, fácil y disponible en cualquier momento. Dentro de este servicio se dispone de un kit de servicios y herramientas para recibir información, de tal manera que el paciente con el tiempo sea capaz de ubicarse y agilizar su proceso de tramitología por sí mismo,

¹ BROWN, Tim; *Design Thinking, Harvard business review Latino-America, 2008*

para que su tratamiento sea administrado de manera oportuna y sin interrupciones, y a su vez genere nuevas experiencias, satisfacción y empatía con la institución de salud.

ABSTRACT

Design thinking is an abductive thinking way, applicable and functional in any scope from the perspective of design. In other words, it is a discipline that “uses designers’ methodology and sensitivity to match people’s needs and what is technologically possible”²

The process has several facets of research: identification, definition, prototyping and validation, so the problem can be seen from different approaches in order to develop creative and innovative design proposals.

Using this method at the Design Thinking course, we have developed a design proposal to make the process of information and paperwork to oncological patients from the city of Pasto and the surrounding rural zones get better and easier. This will be done by identifying a group of evils, the ones that a diagnosed patient has to go through to be attended at a health entity; also, the coldness and apathy from the functionaries of said entities, or the most serious: the interruption and postponement of the medical treatment and medication they are taking.

By following the Design thinking approach, it was easier to identify and visualize the problem, the needs the oncological patients and users have to face when transacting a health service or treatment, and how we should proceed. The project contemplates a complete information service that has analogical and technological components through which patients and users can have access to clear, easy available information, in a way that through time the patient can be able to locate and expedite the paperwork process by itself. This way the patient changes its vision of the health institution generating new experiences, satisfaction and empathy, humanizing the approach between both.

² Ibíd.

INTRODUCCIÓN

El pensamiento de diseño contempla la innovación social como objetivo principal, es así que aplicando este método de investigación, se logra visualizar diferentes perspectivas a problemas existentes en nuestro entorno social, para el caso de este proyecto necesidades y problemas que se manifiestan en el sistema de salud en la ciudad de Pasto, de esta forma lograr obtener una serie de soluciones parciales, mediante la participación constante de los usuarios implicados.

Durante las etapas de investigación que implica el Design Thinking, se ha enfocado la problemática hacia la tramitología, Teniendo en cuenta el número tan extenso de trámites que debe llevar a cabo un paciente diagnosticado con cáncer para poder dar inicio a su tratamiento, el tiempo que emplea en realizar las diferentes autorizaciones de los procedimientos y tratamientos que hacen que se prolongue cada vez más el inicio de estos alterando el pronóstico del paciente; y con el fin de contribuir a que agilice su proceso de tramitología se llevaron a cabo las diferentes fases de investigación, partiendo de la temática de humanizar la sala de oncología, para pacientes que han sido diagnosticado con cáncer, que acuden al Hospital San Pedro, porque requieren dar inicio a sus tratamientos y recibir su respectiva medicación. Desarrollando el pensamiento de diseño, el presente proyecto busca brindar herramientas que le permitan al paciente y su acompañante recibir información clara, sencilla y concreta, con el fin de que puedan ubicarse con facilidad y agilizar su proceso de tramitología por sus propios medios.

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El cuerpo humano está formado por trillones de células las cuales normalmente, crecen y se dividen para formar nuevas células. Cuando las células normales envejecen o se dañan, mueren, y las nuevas las remplazan; en el cáncer este proceso ordenado se descontrola y a medida que las células se hacen más y más anormales, las células viejas sobreviven cuando deberían morir, y otras nuevas se forman cuando no son necesarias. Hay más de 100 tipos de cáncer que reciben en general, el nombre de los órganos o tejidos en donde se originan. Por ejemplo, el cáncer de pulmón empieza en las células del pulmón, etc. El cáncer es una enfermedad de la que se reconoce su existencia de tiempos inmemoriales, en la modernidad de la medicina contemporánea tiene, no sólo explicaciones básicas bien documentadas, sino también alternativas terapéuticas que han demostrado una gran utilidad en la mayoría de los casos.

Documentado por la Organización Mundial de la Salud en los últimos años se han incrementado considerablemente los casos de cáncer en los diferentes órganos y tejidos, por lo que en la actualidad representa una de las causas más importantes de morbilidad y mortalidad existentes en nuestra sociedad.³

El tratamiento del cáncer se fundamenta en tres pilares considerados ortodoxos: cirugía, quimioterapia \ radioterapia. La quimioterapia es el tratamiento de primera opción para muchos tipos de cáncer y casi siempre se usa como tratamiento sistémico. La decisión sobre el tratamiento es compleja, el paciente puede solicitar una segunda opinión,

³ INSTITUTO NACIONAL DEL CANCER, *¿Qué es el cáncer?*, 2015. Disponible en <http://www.cancer.gov/espanol/cancer/que-es>.

o participar en un estudio o investigación que se esté realizando en el hospital o instituto de salud donde recibe atención.⁴

En Colombia, seis de cada diez pacientes con cáncer son diagnosticados en forma tardía, es decir, cuando la enfermedad ha alcanzado ya fases avanzadas. A eso se suma el hecho de que, por cada ciclo de tratamiento dentro del sistema de salud, cada uno de ellos debe llevar a cabo, en promedio, 29 trámites para ser atendido. Al acceder a los diferentes tratamientos es donde surgen diversos inconvenientes para el paciente diagnosticado con esta patología; el simple hecho de solicitar una cita médica con las especialidades causa conflictos en el paciente y sus familiares ya que deben hacer varias diligencias y trámites, para que en un cierto tiempo no determinado que podrían representar desde meses hasta algunos años sea autorizado su servicio y éste a su vez pueda acceder a él.⁵

Otros flagelos que se perciben en nuestra región y que han manifestado la mayoría de los pacientes como la falta de humanización en los servicios de salud, la descordialidad, frialdad en el trato, y sobre todo falta de información acerca del sitio donde deben acudir para realizar su tramitología incluyendo los documentos que deben diligenciar con el fin de que su tratamiento sea iniciado lo más pronto posible y que al menos no sea interrumpido, como ha venido sucediendo en la mayoría de los casos en los últimos años, en donde por formalidades entre instituciones y pacientes mismos la medicación y el tratamiento demoró tanto en llegar que la vida no les alcanzo para esperar su autorización.

De esta situación las entidades de salud salen mal libradas por la fama

⁴ AMERICAN CANCER SOCIETY, *Quimioterapia ¿Qué es y cómo ayuda?*, 2013. Disponible en <http://www.cancer.org/acs/groups/cid/documents/webcontent/002994-pdf.pdf>

⁵ SECCIÓN SALUD, *Diario El Tiempo*, 4 de abril de 2013, disponible en <http://www.eltiempo.com/archivo/documento/CMS-12724065>

que adquieren, y que a su vez es un problema de fondo por las leyes y sistemas de salud que nuestro gobierno ha implementado. En los últimos años el enfoque hacia las personas con alguna discapacidad o necesidad urgente ha cambiado, dejando atrás el enfoque médico, asistencial o caritativo para comenzar a ser vistas como sujetos portadores de derechos las cuales necesitan del apoyo de entes como el diseño como medio para satisfacer las necesidades y carencias que ellos poseen para que ellos continúen con una vida normal en nuestra sociedad.

2. JUSTIFICACIÓN

Las condiciones de salud que está afrontado actualmente el país y por consiguiente nuestra región son precarias, esto sumado a las condiciones sociales económicas que deben afrontar pacientes pronosticados con cáncer, agravando mucho la situación al momento de diligenciar, autorizar los tratamientos y medicamentos que ellos necesitan con suma urgencia, y la única opción que tienen estos pacientes es adaptarse y sobresalir de la mejor manera posible, para satisfacer levemente sus necesidades más prioritarias. Desmejorando la situación, ninguna entidad hasta ahora manifiesta interés, o no es consciente de esta problemática para que tomen cartas en el asunto. Hay que aclarar que estas personas tienen derechos e igualdades para que instituciones, entidades prestadoras de salud, como La Fundación Hospital San Pedro les brinden diferentes alternativas que mejoren, humanicen, faciliten un servicio digno y justo, agilizando, informado sobre las autorizaciones, tramitologías que ellos deben realizar, de esta manera disminuir diligencias y transporte. Para que los pacientes que acuden de la ciudad de Pasto, de otros municipios y zonas rurales, se concentren en sus tratamientos, en recuperarse, pasar más tiempo con sus seres queridos, y mejoren sus condiciones de vida.

3. STAKE-HOLDERS

Implementado esta fase definimos nuestros objetivos de investigación, interpretando y analizando cada usuario, sus reacciones actitudes y roles frente a la problemática que se da entorno a pacientes oncológicos, tramitología y tratamientos.

3.1. PACIENTES:

• CARACTERÍSTICAS DEMOGRÁFICAS:

El comportamiento del cáncer en el departamento de Nariño desde el año 2010 hasta la fecha ha ido incrementando tanto en hombres como en mujeres, principalmente por cáncer de estómago, próstata, pulmón y cérvix. La edad en la que más se presentan los diferentes tipos de cáncer en los hombres oscila entre los 45 y 59 años, y en las mujeres entre los 15 y 45 de edad. La mayor parte de los pacientes diagnosticados con cáncer se encuentran en el estrato socio económico del 1 al 3, siendo más escasa la incidencia en los estratos de 4 a 6.⁶

Las tasas aumentan conforme a la edad, la tasa en hombres es de 4,5 por 1000 habitantes entre los 45 a 59 años, mientras en las mujeres la tasa es de 4,7 por 1000 habitantes entre los 15 y los 45 años. (Tomado de Instituto de departamental de Salud.)

⁶ HSB NOTICIAS, "En 4 años, cáncer cobró la vida de 1079 en Nariño" Febrero 4 de 2015, Disponible en: <http://hsbnoticias.com/noticias/nacional/en-4-a%C3%B1os-c%C3%A1ncer-cobr%C3%B3-la-vida-de-1079-en-nari%C3%B1o-124113>

• CARACTERÍSTICAS EMOTIVAS:

En el proceso de investigación fue posible entrevistar a un paciente diagnosticado con cáncer. Se trata del Señor HENRY OBANDO, de 57 años que vive en el municipio de Yacuanquer a unos 35 minutos de la Ciudad de Pasto, fue declarado paciente terminal.

De esta entrevista se concluye:

Primero el paciente asocia de inmediato el cáncer con la muerte, Manifiesta que por el pésimo sistema de salud, el tiempo y trámites que tardan para que lo atiendan, pagó particularmente otro especialista para confirmar la grave enfermedad.

El hizo todo lo posible por curarse, sufrió la enfermedad por un lapso de seis años, de los cuales pasó la vida en tratamientos de quimioterapia, radioterapia, que le dejaron profundos dolores y daños colaterales,

Al acceder a dichos tratamientos, revela el trato deshumanizador que se aprecia en la Ciudad de Pasto, al ingresar al hospital, lo trataron como objeto, cuenta que un médico comentó con otros colegas con el señor presente, que ya no tenía esperanzas, que fallecería pronto, compara que es muy diferente el trato en la ciudad de Cali, los saludan muy amablemente, lo inducen dando esperanza que se va a curar y mejorarse. El señor intentó volarse en varias ocasiones de los tratamientos, pero regresó a tomarlos, por su familia y sus hijos que eran el motivo para seguir luchando.

La necesidad de buscar curas y tratamientos lo llevó a utilizar y aprender medios tecnológicos hasta que consiguió chatear con enfermos de España, y descubrió que una nueva droga que ellos utilizaban los ayudaba a sanar. Con esta información vital él procede a realizar una tutela para adquirir la medicación.

Se propuso caminar sin muletas, con mucho esfuerzo lo logra y hasta deja sorprendido a su médico. Finalmente con mucha fé en dios y después de 8 años luchando contra el cáncer se siente curado y lucha por los pacientes, que sufren la misma enfermedad, el señor quiere ayudarlos que sepan todo lo que él hizo y que se informen, luchan mentalmente y consigan sanarse.

• ASPECTO ECONÓMICO

En Colombia según cifras del Instituto Nacional de Cancerología de Bogotá cuatro pacientes pierden la vida de seis con cáncer, muchos fallecen por la avanzada etapa en la que se encuentra el tumor, otro tanto perece por un diagnóstico tardío.⁷

Es un alto porcentaje de personas víctimas de la enfermedad, las mayores razones son las asignaciones tardías de diagnósticos, mamografías, biopsias, pero en especial los altos costos de algunos medicamentos y exámenes en el área de la oncología de Colombia.

Se debe tener en cuenta que los costos de una enfermedad como esta pueden ser bastante altos, como ejemplo se puede calcular así:

- Imágenes diagnósticas: \$50.000
- Consulta al oncólogo: \$15.000
- Biopsia y patología: \$60.000
- Ecografía de seno: \$300.000
- Medicamentos y otros (durante la quimioterapia): \$1'000.000
- Quimioterapia (dependiendo del tipo de tumor) Entre \$1'000.000 y

⁷ ROCHA, Anderson; TRUJILLO, Elizabeth; Carga de cáncer del Departamento de Nariño y Subregiones, Colombia, 2010.

\$3'000.000 mensuales, suponiendo que son ocho ciclos, con el costo más alto el precio llegaría a los: \$24'000.000

- Radioterapia (Tratamiento): \$4'000.000
- Prótesis: \$3'000.000

Para un total estimado de: \$ 32.000.425.000, en promedio por paciente.⁸

Existen casos en Colombia, donde madres cabezas de familia padecen cáncer y aún con tratamiento ellas deben trabajar para responder por su familia y su tratamiento. Y por más que sean usuarias de una EPS estas mujeres viven una lucha constante en la que la perseverancia está presente diariamente.

Según la Defensoría del Pueblo, las medicinas para el tratamiento del cáncer son 10 veces más caras de lo que deberían ser. Para el 2017 se planea tener mejores medicamentos para tratar el dolor e implementar una política de medicamentos oncológicos. En cuanto al cáncer, se necesitan medicinas para tratarlo, algunas para calmar el dolor que ocasiona a pacientes en estadios avanzados.⁹

El doctor Juan José Pérez, subdirector administrativo y financiero del Instituto Nacional de Cancerología, afirma que en la actualidad no existe un diferencial con relación a que los estratos bajos acojan menos los tratamientos. “El interés por recibirlos es similar en todos los niveles sociales. Sin embargo, observamos que hay más barreras de acceso en las poblaciones menos favorecidas: barreras geográficas, culturales e incluso de manejo de información hacen que se presente más riesgo de

⁸ PORTAL COLOMBIA.COM, *¿Cuánto debe pagar un paciente que padece cáncer en Colombia?*, Bogotá, Agosto, 2015. Disponible en: <http://www.colombia.com/actualidad/nacionales/sdi/120084/cuanto-debe-pagar-un-paciente-que-padece-cancer-en-colombia>

⁹ OSPINA, Iván Camilo; *PANORAMICA GENERAL DEL CÁNCER EN COLOMBIA*, Revista Puntadas, 2013.

no tener acceso oportuno a los tratamientos".

Lo que sí se sabe es que Colombia ofrece tratamientos que no tiene Canadá y varios países europeos, bien sea dentro del Plan Obligatorio de Salud (POS) o fuera de él. Pero al parecer sufrir de cáncer va más allá de la enfermedad pues muchos colombianos mueren por falta de una prevención y un adecuado tratamiento.

3.2. HOSPITAL

En la Ciudad de Pasto, los hospitales que cuentan con servicios para pacientes con Cáncer son La Clínica la Aurora, Hospital Infantil, Hospital Universitario Departamental, Hospital San Pedro, los cuales prestan servicios de Quimioterapia, Radioterapia entre otros. Para este proyecto se utilizó el Hospital San Pedro.



(Imagen 1 Hospital San Pedro)

El Hospital San Pedro Es una Institución Privada sin ánimo de lucro que ha venido prestando servicios a la comunidad del Departamento de

Nariño, Sur del Cauca y Putumayo de manera ininterrumpida desde el año 1886. Entre los servicios que ofrece están, Hematología, Oncología y Quimioterapia.

A diario en el Hospital San Pedro, dentro de la Sala de Oncología sus funcionarios: enfermeras, médicos, entre otros atienden aproximadamente a diario alrededor de 100 personas entre pacientes y acompañantes de pacientes, otros a solicitar citas de control y/o autorizaciones respectivamente.

- **CARACTERÍSTICAS DEMOGRÁFICAS:**

El cáncer es la principal causa de muerte en el mundo. Se le atribuyen casi 8 millones de defunciones ocurridas en todo el mundo en el año 2008. Más del 70% de las defunciones por cáncer se registraron en países de ingresos bajos y medianos. Cada año se presentan en el mundo cerca de 11 millones de casos nuevos de cáncer, de los cuales el 80% se presentan en países de ingresos medios y de ingresos bajos y de éstos un 30% se pueden clasificar como prevenibles. En Colombia, de acuerdo con el Ministerio de Salud y Protección Social y el Instituto Nacional de Cancerología, para el periodo 2002-2006 se estimaron 70.877 casos anuales nuevos de cáncer en Colombia: 32.316 en hombres y 38.571 en mujeres.¹⁰

En el Hospital San Pedro las cuatro localizaciones que mostraron tasas ajustadas de incidencia más altas en hombres fueron, en orden decreciente: próstata, estómago, pulmón, y colon, recto y ano, mientras que en mujeres las cuatro localizaciones con mayores tasas ajustadas de

¹⁰ VARGAS, Hernando; *EPIDEMIOLOGÍA DEL CÁNCER DE TIROIDES. ANÁLISIS DE RESULTADOS EN SUDAMÉRICA Y COLOMBIA ACADEMIA NACIONAL DE MEDICINA*, Abril 2015. Disponible en: <http://revistamedicina.net/ojsanm/index.php/Revistamedicina/article/view/109-4/692>

incidencia fueron mama, cuello del útero, tiroides y estómago. Los departamentos que mostraron tasas ajustadas de incidencia más altas entre hombres para todos los cánceres exceptuando piel de tipo no melanoma fueron, en orden decreciente: Risaralda, Antioquia, Valle del Cauca y Quindío. Los departamentos que mostraron mayores tasas ajustadas de incidencia entre mujeres para todos los cánceres (exceptuando piel de tipo no melanoma) fueron, en orden decreciente: Caldas, Quindío, Risaralda y Valle del Cauca. (Informe Instituto Nacional de Cancerología Período 2002 – 2006) En Nariño, de acuerdo con las tasas de incidencia que se registran para hombres y mujeres, se estiman que se presenten 1.923 casos nuevos de pacientes con cáncer, aproximadamente cada año.¹¹

Estas altas tasas de mortalidad y de casos nuevos de cáncer hacen que así mismo en las entidades de salud haya más pacientes en espera de tratamientos para combatir el cáncer de manera oportuna como también exigencia en la mayor agilidad en la entrega de medicamentos y/o autorizaciones para los diferentes tratamientos.

3.3. FUNCIONARIOS

Tras una investigación con funcionarios entre médicos, enfermeras, recepcionistas y porteros del Hospital San Pedro y de otras Instituciones, se recopiló información de la cual se extrae que algunos funcionarios, también manifiestan que se presenta un trato injusto por parte de los pacientes, llegan malgeniados, estresados, y descorteses a pedir los servicios, exigen agilidad en el trámite, menos vueltas por decirlo así, algunos buscan saltar los protocolos establecidos y otros hacen las diligencias pero en la mayoría de los casos no las hacen bien, les faltan

¹¹Opcit, ROCHA.

documentos y el trámite es rechazado.

• **CARACTERÍSTICAS DEMOGRÁFICAS:**

El médico Oncólogo Carlos José Narváez es el especialista con mayor experiencia en la región por ende es el médico que más conoce sobre el tema, en su relato manifiesta que la gran mayoría de los pacientes asisten con sus acompañantes, ya sea por la gravedad de su condición física o por su situación psicológica en sí, aproximadamente atiende 21 pacientes a diario los cuales han tenido que pasar por diferentes puntos del hospital para lograr una cita con él ya sea de control, de tratamiento, o de primera vez, (entre esos puntos están autorizaciones que en muchos de los casos son rechazadas por falta de datos, documento incompletos, mal diligenciamiento u otros), el porcentaje de personas que llegan a terminar un trámite ya sea de cita, de autorización de medicamento u otro sin que haya tenido ningún tipo de inconveniente es mínimo pero no bajo, sin embargo no sucede lo mismo con pacientes de primera vez que se ven envueltos en una serie de dudas al realizar algún tipo de trámite de esta índole.

Según datos tomados de entrevistas a funcionarios de la sala de oncología de la fundación Hospital San Pedro, aproximadamente un 60 % de los pacientes sobrepasan los 34 años, y un 40 % pacientes, son menores de 34 años pero mayores de edad, en su mayoría mujeres por el alto grado de cáncer de mama y de cérvix en la ciudad de Pasto.¹²

3.4. ACOMPAÑANTES

Ya sea por su condición física, o emocional la mayoría de los pacientes

¹² INSTITUTO CANCEROLÓGICO DE NARIÑO, *Información de Nariño, 2014. Disponible en <http://icnltda.com/index.php/radioterapia>*

con cáncer asiste a su citas médicas o realiza los trámites para su tratamiento con un acompañante, sin embargo muchos de los pacientes oncológicos interrumpen sus tratamientos debido a la difícil tramitología que hay que llevar acabo para recibir atención médica.



(Imagen 2, Familiar de Paciente entrevistado)

Es entonces cuando los acompañantes en su gran mayoría familiares se enfrentan a las diferentes barreras que imponen las EPS y así poder salvar la vida de sus pacientes o seres queridos.

En las investigaciones realizadas a los acompañantes del Hospital San Pedro, afirman que la mayoría de trámites por los cuales deben pasar son de carácter administrativo, ya que el paciente tiene que pasar primero por un médico general, luego solicitar cita con un especialista, paso que no es tan fácil acceder y toma bastante tiempo y sobre todo mucha pero mucha paciencia, para después pasar por una serie de exámenes que pueden ser aprobados en un tiempo mínimo de dos meses, claro está sin contar con las autorizaciones y también la entrega de medicamentos.

Al superar la mayoría de trámites se da inicio al tratamiento oncológico el cual puede ser interrumpido en un gran número de pacientes por no contar con autorizaciones o medicamentos necesarios para continuar el

proceso; según una investigación realizada por el periódico El Espectador la presidenta del Observatorio Interinstitucional de Cáncer de Adultos, Martha Lucia Gualter, expresó que **de 100 personas con cáncer, 58 interrumpen sus tratamientos** debido a la tramitología que tienen que llevar a cabo en las EPS¹³.

¹³ Opcit., DIARIO EL TIEMPO.

4. OBJETIVOS

4.1. OBJETIVO GENERAL

Diseñar un sistema de información que permita reforzar el concepto de bienestar en el área de oncología de la fundación hospital San Pedro de la ciudad de Pasto.

4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Identificar las principales necesidades que presentan los pacientes oncológicos de la fundación Hospital San Pedro en el momento en que realizan el proceso de la tramitología para los diferentes tratamientos.
- Analizar las dificultades que presentan los pacientes en el momento en que solicitan autorización para su tratamiento oncológico en el Hospital San Pedro.
- Brindar una herramienta que permita a los pacientes de la sala de oncología, informarse, ubicarse y agilizar su proceso de tramitología con el fin de iniciar su tratamiento de manera oportuna y sin interrupciones.
- Mejorar la calidad en la atención del servicio de información a los pacientes oncológicos para que ellos no pierdan tiempo valioso y se concentren en su tratamiento y recuperación

5. METODOLOGÍA APLICADA

La metodología que se aplicó en este proyecto se fundamenta en los principios de la revolucionaria disciplina de pensamiento de diseño (Design Thinking). La cual hace posible que los diseñadores accedan a las soluciones posibles a un nivel desarrollable de cualquier problema en diferentes medios. Las etapas, y herramientas desarrolladas en este proyecto son las siguientes:

5.1. PRIMERA FASE DESCUBRIMIENTO

5.1.1. OBSERVACIÓN

El proceso de observación se llevó a cabo en varias etapas, dentro de las cuales se visitó La Fundación Hospital San Pedro, y la EPS Emssanar en su sede de Cresemillas.

La primera visita fué realizada en la Fundación Hospital San Pedro, en esta visita se realizaron entrevistas con funcionarios de diferentes áreas tanto administrativa como asistencial, para lograr una percepción de la sala de oncología la cual no se tenía. De esta visita se pudo obtener información valiosa, con la cual se comenzó a construir el proceso de selección de la temática y la idea a desarrollar. La recolección de datos se hizo a través de toma de notas, fotografías y alguna toma corta en video.

La segunda visita se realizó al comenzar la etapa de ideación, en esta visita se prestó especial atención en la forma en la cual se realizaban los trámites. De esta observación se concluyó principalmente que los usuarios tenían que hacer un recorrido confuso entre dos puntos de

información, en atención al usuario y la ventanilla de facturación de la Sala de oncología, ubicados en lugares distintos del hospital sin adecuada señalización y ubicación espacial sumado a que el proceso de información brindado por el personal de atención al usuario no es claro. En esta visita se particularizó la situación de la ventanilla de facturación de la sala de oncología, por medio de observación y tomas de video se obtuvo la siguiente información:

Fecha: viernes 25 de septiembre de 2015 durante un tiempo de 1 hora: 30 minutos donde fueron atendidos en la ventanilla de facturación 24 usuarios, de éstos, 5 usuarios que fueron enviados a otro lugar del hospital (desconocido) 4 usuarios fueron enviados a traer otro documento o una fotocopia (no hay servicio de fotocopias en el hospital por lo que se ven obligados a salir de las instalaciones y volver a entrar, tienen que hacer fila nuevamente para el ingreso), 2 usuarios no terminaron de hacer fila al escuchar información que se estaba entregando a otro, 1 usuario hizo 3 veces fila y al parecer no pudo concluir su trámite con éxito, Los 12 usuarios restantes al parecer pudieron culminar su trámite con éxito.

La tercera visita se realizó el día jueves 15 de octubre de 2015 utilizando la herramienta “Un día en la vida de”, por 2 horas, en las cuales MARIA CAMILA MONTENEGRO, se hizo pasar por un acompañante de un paciente oncológico que solicitaba los servicios del hospital por primera vez, en esta ocasión no se tuvo en cuenta los demás pacientes o usuarios sino la actitud y forma de atención de los funcionarios para con el usuario, de esto se concluyó:

- No es clara la información brindada por el personal de atención al usuario ni la atención en los puntos de información, ya que las entidades de salud se diferencian por ser de régimen subsidiado y contributivo y cada una de estas categorías tiene un punto de atención diferente, no existe un sistema de información o ubicación

que indique a los usuarios que punto le corresponde según su entidad de salud.

- La principal fuente de información con la que se cuenta son los demás usuarios con experiencia, ya que en la gran mayoría de los casos los funcionarios no permiten hacer consultas sin hacer fila.
- No existe un sistema de consulta para pacientes o usuarios nuevos en los que puedan recibir información acerca de los documentos y procedimientos que debe llevar a cabo para solicitar un servicio de salud.
- No se observó en ningún momento un trato empático por parte de las funcionarias, (desde un punto de vista personal) la funcionaria no permitía un contacto fraterno entre el usuario y ella y al parecer no era de su agrado que alguien le hiciera una pregunta, que para un usuario con experiencia la respuesta era obvia.
- La carga laboral de las funcionarias era grande lo que posiblemente causaba estrés y mal humor, además que algunos usuarios tampoco se acercaban a ellas de la mejor manera.
- Fue necesario ir tanto al punto de información al usuario como a la ventanilla de facturación de la sala para obtener una información de regular calidad, que orientara hacia el trámite para la solicitud del servicio.

Se esperó aproximadamente 15 minutos en la ventanilla de facturación, para ser enviado al punto de atención al usuario, para llegar al mismo punto fue necesario pedir indicaciones dos veces, dentro de este punto se esperó en fila durante 30 minutos, para ser enviada nuevamente a la ventanilla de facturación, en la que se esperó en fila por 10 minutos, por

último volver al punto de atención al usuario en el que se esperó por 20 minutos más. En total se invirtió un tiempo de 1 hora: 15 minutos, para poder conocer los procesos de tramitología.

El resto de tiempo fue invertido en observar la manera en que los pacientes fueron atendidos.

La cuarta visita fue realizada el día martes 20 de octubre en un tiempo de 20 minutos se observó la situación de tramitología en la EPS EMSSANAR en “Cresemillas” lugar en el que se tramitan autorizaciones y remisiones de los usuarios. Aunque no fue posible ingresar en el recinto, hubo oportunidad de realizar una observación general que concluyó:

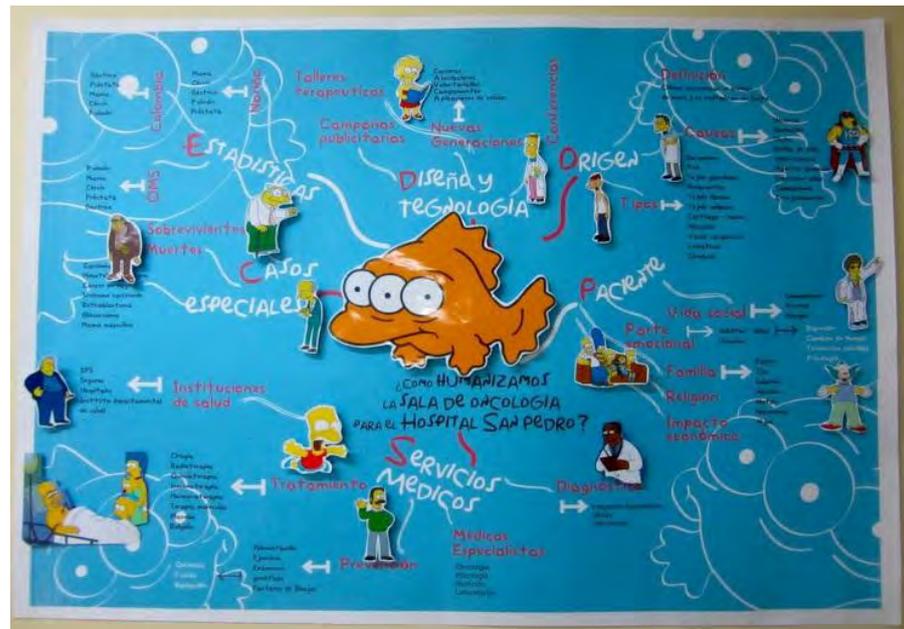
Muchos de los usuarios que no tenían conocimiento del procedimiento se asesoraban de las demás personas en fila e incluso corregían algunos de los documentos que llevaban a la mano o se retiraban de la fila para incluir fotocopias que no tenían.

En el caso de la fila se pudo contabilizar 50 turnos, sin incluir aquellas que habían ingresado.

Las quejas recurrentes fueron: la institución se demora incluso 15 días o 1 mes en autorizar una cita con un especialista y que además la solicitud de la cita tomaba aún más tiempo. Había que madrugar a veces a las 3:00 am para poder alcanzar un buen puesto en la fila, ya que la cantidad de usuarios es excesiva para los funcionarios.

5.1.2. MAPA MENTAL

El mapa mental es una herramienta que permite organizar y visualizar la información, de esta manera se vuelve más fácil analizarla y hacer concecciones entre partes del proyecto que antes parecían no existir.



(Imagen 3, Mapa mental)

Después de identificado y definido el problema de investigación, se procede a realizar un mapa mental donde se investiga todo sobre el tema, para el caso nuestro, todo lo concerniente al Hospital San Pedro, los funcionarios, pacientes que intervienen y los tratamientos que se realizan en la sala de oncología. Reconociendo la mayor parte de componentes, en categorías y subdivisiones.

- **OBJETIVO:**

Teniendo en cuenta el reto inicial cuyo principal objetivo es humanizar la sala de oncología de la Fundación Hospital San Pedro, se realizó una

investigación detallada partiendo del tema central como es el cáncer una de las principales causas de mortalidad en las Américas, asegura la Organización Mundial de la Salud (OMS). En los últimos años ha causado 1,2 millones de muertes, un 45% de las cuales ocurrieron en América Latina. El cáncer no es sólo una enfermedad de ricos, mayores y países desarrollados. Se convirtió en una epidemia global, que afecta a todos los grupos de edad y niveles socioeconómicos, con graves consecuencias sociales, económicas, sobre el desarrollo y los derechos humanos. Sin embargo, cada vez son más los pacientes con cáncer que pueden ser tratados de manera efectiva y curados.

- **DESCRIPCIÓN:**

Esta herramienta se elaboró el día 15 de Agosto de 2015, en el salón de clases de la Universidad de Nariño Facultad de Artes en etapa de descubrimiento, a partir de la información obtenida en fuentes de segunda mano como internet, página del instituto departamental de salud de Nariño, como también basada en la información obtenida por los compañeros del grupo de trabajo al Médico especialista Oncólogo de la institución, al personal de atención al usuario de la sala de oncología encargados directamente del proceso de autorizaciones y tramitología y en la entrevista realizada a los pacientes diagnosticados con cáncer que realizan este largo proceso de autorización para su quimioterapia.

- **RESULTADOS:**

Fue muy importante la información obtenida en el mapa mental ya que nos permitió identificar que la parte emocional se ve muy afectada en los pacientes con diagnóstico de esta patología tanto por llevar consigo la enfermedad a costas como por los miles de procedimientos que debe

realizar para su adecuado tratamiento incluyendo autorizaciones de citas con especialistas, autorizaciones de laboratorios y ayudas diagnósticas y la misma quimioterapia como tratamiento de elección para control y manejo de su enfermedad.

La ansiedad catalogada como un sentimiento de preocupación o intranquilidad, el miedo, la incertidumbre, el enojo y la tristeza son sentimientos comunes que algunas veces los pacientes y sus familias tienen cuando se enfrentan al cáncer.

Es posible que tenga problemas con sus obligaciones familiares y la pérdida de control sobre los acontecimientos de su vida. Los cambios en su apariencia o simplemente el impacto de descubrir que tiene cáncer podrían conducir a sentimientos de miedo o ansiedad. Muchas personas sienten incertidumbre sobre su futuro y se preocupan sobre el sufrimiento, el dolor y lo desconocido. Sumado a esto el gran número de trámites que el paciente y su acompañante deben realizar para acceder a su tratamiento en este caso la quimioterapia.

El temor a la pérdida de la independencia, ya que son tan numerosos los procedimientos que debe realizar el paciente para poder acceder a su tratamiento haciéndoles que obligatoriamente deban tener un familiar a lado suyo que les pueda colaborar con los diferentes procesos sumado a eso los cambios en las relaciones interpersonales, y a ser una carga para otros puede ser abrumador.

Los familiares pueden tener estos sentimientos ya que también sienten incertidumbre sobre el futuro, o están molestos porque su ser querido tiene cáncer y las EPS siguiendo sus guías de atención se ven obligadas a llevar un protocolo de procedimientos y ello incluye también la quimioterapia, es por ello que autorizar un tratamiento de quimioterapia resulta tan complicado y exhausto para los pacientes y sus familiares y más aún cuando la información brindada por el personal de atención al

usuario no es clara y concreta, muchas veces por el grado complicación que lleva entender y asimilar el número tan amplio de documentos que el paciente debe presentar en el momento en el que asiste para sus trámites de quimioterapia. El acompañante en muchas ocasiones puede desarrollar sentimientos de culpa y frustración de no poder hacer “lo suficiente” mientras cuidan del paciente. O puede que se sientan abrumados por todo lo que ahora tienen que hacer. Muchas de las personas que se encargan de cuidar al paciente experimentan estrés al tratar de balancear el trabajo, la atención de los hijos, la atención de sí mismo y otras tareas, además de este trabajo adicional como es realizar todo el proceso de autorización de la quimioterapia que implica transporte, largas horas de espera y paciencia. Todo esto encima de tener que ocuparse de la atención del paciente con cáncer y de preocuparse por su salud.

Otro punto importante rescatado del mapa mental es que no solo el aspecto emocional y económico se ve afectado, si no también influyen muchos factores entre los cuales se encuentra la religión parte fundamental dentro del proceso ya que muchos de los pacientes se entregan tanto a la religión y le dan tanta creencia y fé que no siempre quieren someterse a los largos tratamientos establecidos por los especialistas, dan mayor grado de importancia a la fé y prefieren entregarse de lleno a su iglesia y a sus creencias que realizar el arduo trabajo de autorizar su tratamiento de quimioterapia, muchas veces por el hecho que la tramitología ha desgastado tanto al paciente y su familiar por lo complicado y numerosos documentos por autorizar que ellos prefieren entregarse de lleno a su religión dejando en segundo plano el tratamiento médico muy necesario para control y manejo de su enfermedad.

Todos estos datos nos orientan hacia la idea de diseñar un sistema informativo sencillo, con un lenguaje universal y claro que les permita a los pacientes y a sus familiares agilizar el proceso de tramitología para llevar a cabo un tratamiento oportuno que permita y contribuya al control y

manejo de su enfermedad.

5.1.3. MAPA DE LOS DESEOS

Luego de la fase de recolección de información, esta herramienta permite organizarla y visualizarla de manera que se puedan identificar subtemas relevantes dentro de la temática.



(Imagen 4, Mapa de los deseos)

Por medio de esta herramienta como es el mapa de los deseos, partimos de un problema y se estudiaron sus causas encontrando que la tramitología es un punto muy importante para el paciente con el diagnóstico de esta patología ya que de iniciar un tratamiento inmediato y en el menor tiempo posible hace que mejore el pronóstico de vida del

paciente.

- **OBJETIVO:**

El objetivo de esta herramienta es analizar el proceso de tramitología que se convierte en el dolor de cabeza de la mayoría de los pacientes con esta patología ya que debido a las normas de atención en todas las Entidades de salud y siguiendo las diferentes guías de atención con todos sus protocolos cada día se incrementa un sin número de documentos que el paciente debe presentar para llevar a cabo el proceso de autorización de su tratamiento. Con el fin de llevar a cabo la creación de un sistema de información que ayude al usuario a agilizar su proceso de autorización de la quimioterapia y entrega de medicamentos de manera oportuna.

- **DESCRIPCION:**

abordada el día 21 de Agosto de 2015, en salón de clases Universidad de Nariño Facultad de Artes en etapa de descubrimiento, a partir de la información obtenida en fuentes de segunda mano como internet, página del instituto departamental de salud de Nariño, revistas y diarios como el país, diario del sur, el espectador con importantes artículos relacionados con el proceso de tramitología en pacientes diagnosticados con cáncer que requieren dar inicio inmediato a quimioterapia, así como también se hizo uso de la información obtenida por los compañeros del grupo de trabajo mediante entrevista al personal de atención al usuario de la sala de oncología encargados directamente del proceso de autorizaciones y tramitología.

- **RESULTADOS:**

Todo esto nos lleva a crear un sistema de información que ayude al usuario a agilizar su proceso de tramites brindándole una información clara, concreta y precisa que permita disminuir el tiempo que el paciente invierte en la realización de cada tramite ya que por el mínimo error que presente alguno de los documentos esto retrasa más el tiempo de autorización del tratamiento y el tiempo en estos pacientes es muy valioso ya que de ello depende su pronóstico y evolución.

Otro punto importante rescatado del mapa de los deseos fueron los artículos publicados por diarios como el espectador donde se indaga sobre ¿Cuáles son las principales dificultades de acceso que presenta el paciente diagnosticado con cáncer en las diferentes EPS? Entre las cuales las más importantes son las barreras de información ya que aunque la tecnología ha hecho más fácil el acceso al conocimiento, los pacientes con dificultades económicas o en zonas rurales o urbanas marginales no se informan tan fácilmente como el resto de personas que acceden a la tecnología. De ahí la importancia de que nuestro sistema de información sea tanto analógico como digital por que no todas las personas tienen acceso a la tecnología y necesitan un medio informativo que les permita solucionar sus dudas en cuanto a la tramitología y aprovechar su tiempo en su curación no en trámites.

En cuanto a las Barreras sociales y culturales el miedo es la principal causa. Las ideas sociales sobre la enfermedad que incluyen temores, vergüenzas por el impacto que el diagnóstico genere en la vida personal y familiar y el temor que causa en los pacientes no entender la información brindada por los encargados de atención al usuario para poder llevar a cabo de manera oportuna su autorización de la quimioterapia, todo esto debido a la falta de cordialidad, y a la falta de conocimiento por parte de los funcionarios acerca del lenguaje manejado por los diferentes tipos de usuarios ya sea por el nivel educativo o por el simple hecho del área donde habiten, ya que la mayoría de los pacientes pertenecen al área rural donde el nivel de conocimiento hacia la tecnología no es tan

avanzado como los usuarios de la ciudad llevando a que se presenten problemas en la comunicación e interpretación de la información brindada por el personal de atención al usuario que hace que se dificulte más el proceso de tramitología en los pacientes aplazando por un mayor tiempo el inicio de la quimioterapia.

Y la parte más importante que alimenta nuestro proyecto de investigación son las Barreras de organización de los servicios de salud esto incluye por un lado la falta de recursos de los centros de atención en salud, un insuficiente entrenamiento del personal médico en cuanto a la información brindada al paciente y sus acompañantes, poca capacidad resolutive por parte de los funcionarios de atención al usuario, excesivos trámites administrativos que aunque no pueden suprimirse de las guías y protocolos de atención entre otros, que disminuyen la posibilidad de atención oportuna para el paciente que requiere inmediatamente la quimioterapia, llevando a que el usuario y sus acompañantes muchas veces opten por no llevar a cabo los múltiples tratamientos y planes terapéuticos establecidos por los especialistas para el control de su enfermedad y prefieren dejarse morir y aprovechar su tiempo valioso compartiendo con sus familiares y no deteriorando su estado de salud con la tramitología que resulta tan extensa.

5.1.4. NET MAP

Esta herramienta permite visualizar las relaciones entre los Stake-Holders, además de facilitar la identificación de una jerarquía entre los mismos



(Imagen 5, Netmap)

Es una herramienta que nos permite establecer las relaciones que tiene el paciente con los Stake Holders en nuestro caso con el hospital, con la religión, con el aspecto económico, las relaciones familiares y personales, así como la relación con usuarios extremos como policía, recreación, y facultad de artes que en parte aportan acerca del concepto y la experiencia de trabajo con pacientes diagnosticados con esta patología y que requieren de quimioterapia como tratamiento de su enfermedad.

- **OBJETIVO:**

Lo que se pretende mediante esta herramienta es establecer cuál es la relación más directa e importante que guarda el paciente con los Stake Holders planteados inicialmente en el proyecto de investigación que nos sirva como punto de partida para plantear una solución al problema detectado al inicio del proyecto.

- **DESCRIPCION:**

Herramienta elaborada el día 27 de Agosto de 2015, en salón de clases Universidad de Nariño Facultad de Artes en etapa de descubrimiento, a

partir de la información obtenida mediante entrevista a los pacientes diagnosticados con esta patología y que requieren de quimioterapia por lo tanto llevan a cabo todo el largo proceso de autorización y tramitología por lo que guardan una relación directa con el personal de atención al usuario de la sala de oncología encargados del proceso administrativo. ¹⁴

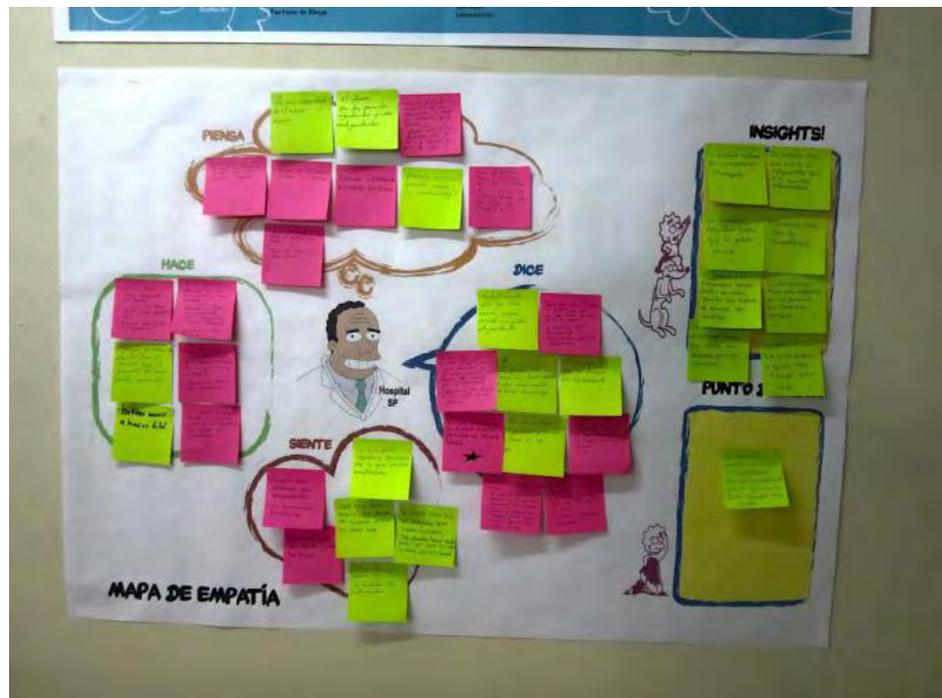
• RESULTADOS:

A través de esta herramienta nos dimos cuenta que la relación más grande que guarda el paciente es con el hospital, siendo el centro de todo tanto de la parte administrativa como asistencial resaltando que la tramitología es el punto más importante dentro del proceso de atención del paciente con cáncer, si buscamos humanizar la sala de oncología para estos pacientes debemos partir de que la tramitología se ha convertido en un escalón tan amplio que cada día se dilata más el iniciar el tratamiento de pacientes que lo requieren de manera inmediata. Las EPS en general se están demorando muchísimo para autorizar, estamos hablando de 4 a 6 meses para aprobar trámites de cirugías, de tratamientos, de trasplantes, y a veces cuando se logra que se atiendan, los pacientes ya no están o simplemente la enfermedad avanzó tanto que ya no hay nada que hacer, para luego enfatizar que, “el cáncer va muy rápido, cuando queremos ver se ha perdido tanto tiempo en trámites que muchos pacientes terminan abandonando el tratamiento. Hay muchas EPS que tienen estas dificultades, ya que basadas en guías de atención y protocolos cada día solicitan mayor número de documentos a los pacientes y sus acompañantes retardando más el momento de inicio de su quimioterapia negándole el derecho al paciente a tener una atención oportuna y eficaz.

¹⁴ POLO, Carlos; *Niños con cáncer, otras víctimas de tramitología ante la EPS*, DIARIO EL HERALDO 2012. Disponible en: <http://www.elheraldo.co/local/ninos-con-cancer-otras-victimas-de-tramitologia-ante-las-eps-78454>

5.1.2. MAPA EMPATÍA

Luego de identificar el Stake Holder con el que se iba a trabajar, el mapa de empatía permite valga la redundancia, lograr un nivel más profundo de empatía, por medio de analizar que dice, que hace, que siente y que piensa ese grupo de interés.



(Imagen 6, Mapa de empatía)

Es una herramienta que trata de indagar acerca de lo que piensa, lo que sabe, lo que dice, y lo que siente nuestro principal Stake Holders en nuestro caso el hospital representado por el personal que labora en Hospital San pedro, los pacientes y sus acompañantes acerca del proceso de tramitología en la quimioterapia.

- **OBJETIVO:**

Mediante esta herramienta nuestro grupo de trabajo buscaba indagar acerca de lo que saben los funcionarios del hospital san pedro sobre la tramitología, lo que piensan del servicio prestado por parte de los funcionarios y el aspecto emocional que se convierte en una parte fundamental dentro del proyecto debido a que en el paciente se han identificado aspectos negativos relacionados con el personal de atención al usuario tal vez por la falta de calidad humana, por la no claridad en información brindada al usuario o por el sin número de procedimientos que deben realizar los pacientes antes de autorizar su quimioterapia.

- **DESCRIPCION:**

Herramienta elaborada el día 14 de Septiembre de 2015, en salón de clases Universidad de Nariño Facultad de Artes en etapa de descubrimiento, a partir de la información obtenida en la entrevista realizada en Hospital San pedro por los compañeros del grupo de trabajo al Médico especialista Oncólogo de la institución, al personal de atención al usuario de la sala de oncología encargados directamente del proceso de autorizaciones y tramitología.

- **RESULTADOS:**

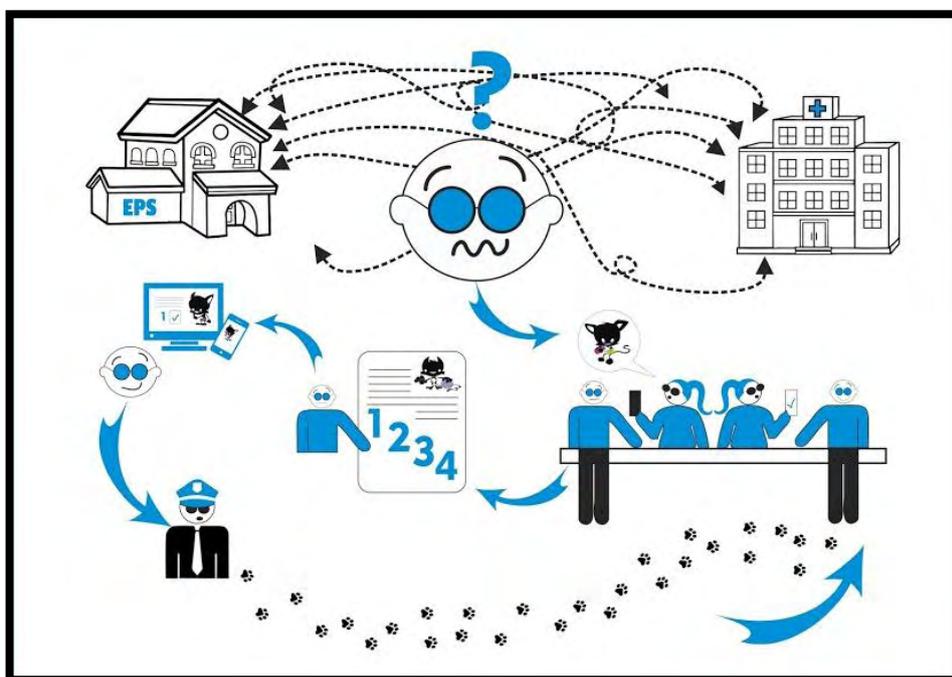
Después de analizar todos estos aspectos se pudo establecer el punto de vista que representa el punto de partida para el planteamiento del problema hacia el cual se encaminan las ideas de solución que permitan mejorar en gran parte la calidad de atención en el área de tramitología de la Fundación Hospital San Pedro ya que es una etapa fundamental que deben realizar todos los pacientes diagnosticados con la patología para poder dar inicio a su tratamiento de quimioterapia. Además que permitió el desarrollo de los insights piezas clave en el desarrollo del proyecto, los

cuales terminan por convertirse en nuestros objetivos específicos a cumplirse con el desarrollo e implementación del sistema de información dirigido a los funcionarios de atención al usuario, pacientes y acompañantes del área de oncología de la Fundación Hospital San Pedro.

5.2. SEGUNDA FASE IDEACION

5.2.1. SKETCH

La herramienta permite hacer un primer acercamiento hacia la propuesta creativa sobre la que se va a trabajar, por medio de un proceso lógico ilustrado que muestra el producto o servicio ideado.



(Imagen 7, Sketch)

Es una herramienta que nos permite entender de la forma más sencilla y clara el problema en todas sus etapas desde el inicio hasta idealizar la posible solución para el usuario, a través de generación de ideas creativas que aunque en un comienzo resulten complicadas si se trabajan podrían representar una solución concreta y clara al problema planteado.

- **OBJETIVO:**

Mediante el sketch se trata de plasmar el momento en que el paciente y

sus acompañantes llegan al punto de atención al usuario para realizar su autorización para la quimioterapia, se observa el paciente confundido por que la información brindada por el funcionario es muy extensa, el lenguaje utilizado para brindar la información en muchas ocasiones no es el adecuado asociado a que no todos los pacientes son del área urbana por lo tanto no todos manejan la tecnología como es el caso del personal del área rural, llevando a que el usuario se sienta confundido y desesperado al darse cuenta que le llevara mucho tiempo realizar sus trámites y será poco el tiempo que pueda someterse al tratamiento que es el pilar fundamental en este tipo de pacientes para mejorar su pronóstico.

- **DESCRIPCIÓN:**

Herramienta elaborada el día 25 de Septiembre de 2015, en salón de clases Universidad de Nariño Facultad de Artes en etapa de ideación, a partir de la información obtenida en la entrevista realizada a pacientes diagnosticados con esta patología y que requieren la quimioterapia a realizarse en Hospital San Pedro quienes enfrentan a diario el largo proceso de la tramitología, las autorizaciones y se interrelacionan con el personal de atención al usuario de la sala de oncología quienes son los cargados directamente del proceso administrativo de la institución. También se recolecto la información de las entrevistas realizadas al personal de atención al usuario tanto de sala de oncología de la Fundación Hospital San Pedro como de EPS Emssanar encontrando múltiples dificultades en los procesos de autorizaciones ya que todos los documentos requeridos para llevar a cabo las actividades se ven contempladas en guías de atención del ministerio de protección social no depende netamente de la institución como tal y debido a ello cada vez se ve más prolongado el proceso de tramitología aplazando una y otra vez el inicio de la quimioterapia en los pacientes con cáncer.

- **RESULTADOS:**

Nos permitió identificar al usuario quien es el protagonista principal quien presenta el problema ya que realiza todo ese amplio procedimiento de la tramitología, es él quien no encuentra una forma sencilla de realizar el proceso, y todo ello sumado a que el personal de atención al usuario muchas veces no tiene un lenguaje sencillo y universal que le permita al paciente y sus acompañantes entender las cosas con la mayor claridad posible con el fin de agilizar las autorizaciones e iniciar de forma oportuna su quimioterapia . A través de la parte grafica se explica de donde parte el problema y al mismo tiempo permite hacer una representación de las posibles salidas y soluciones al problema establecido por el grupo de trabajo incluyendo un sistema de información que comprenda tanto información analógica como herramientas digitales con el fin de mejorar la calidad en la atención en los puntos de atención al usuario y que el paciente pueda realizar su tramitología y autorización de quimioterapia con menor dificultad y en un menor tiempo para que pueda acceder a su tratamiento lo más pronto posible y que no se le vaya la vida en el proceso de tramitología.

5.2.2. FELLING

Esta herramienta consiste principalmente en recibir la opinión de un experto en el tema para corregir las fallas que en el proceso de ideación se dieron.



(Imagen 8, El grupo comparte con un experto, funcionaria de la EPS Emssanar)

Es una herramienta a través de la cual podemos interactuar con personas que se encuentran fuera de nuestro grupo de trabajo y que han tenido amplia experiencia con el proceso de tramitología en el hospital san pedro ya sea porque tienen familiares que están cursando con la enfermedad y por lo tanto conocen todo el proceso de autorización para llevar a cabo la quimioterapia, así como también el personal de atención al usuario de las EPS y de la Sala de oncología de la Fundación Hospital San Pedro que se encarga a diario del proceso de autorizaciones del paciente directamente.

- **OBJETIVO:**

Conocer las dificultades que presentan los pacientes de Hospital San pedro en el momento de autorizar su tratamiento de quimioterapia y medicación, el tiempo que gastan entre cada procedimiento hasta que consiguen autorizar su quimioterapia y como ello implica en el pronóstico de los pacientes con esta patología con el fin de analizar las diferentes situaciones y contribuir en parte a que el proceso se vuelva más sencillo y el paciente y sus familiares realicen su proceso de autorización de una manera ágil y den inicio a su tratamiento lo más pronto posible.

- **DESCRIPCIÓN:**

Herramienta elaborada el día 24 de Septiembre de 2015, en salón de clases Universidad de Nariño Facultad de Artes en etapa de ideación, que nos permitió relacionarnos con personal de atención al usuario de EPS Emssanar conociendo su punto de vista acerca del proceso de autorizaciones y los documentos requeridos para llevar a cabo las actividades y como todo el proceso se encuentra dentro de las guías de atención del ministerio de protección social llegando a la conclusión que la parte legal y administrativa no depende netamente de la institución como tal y debido a ello cada vez se ve más prolongado el proceso de tramitología aplazando una y otra vez el inicio de la quimioterapia en los pacientes con cáncer. Se explicó la posible solución encontrada en relación al proceso de autorizaciones de la quimioterapia que agilice el proceso al paciente y sus familiares y puedan dar inicio de la manera más oportuna a su tratamiento encontrando nuevos puntos de vista que nos llevan a modificar algunos aspectos de la propuesta con el fin de beneficiar tanto al paciente como al personal de la institución.

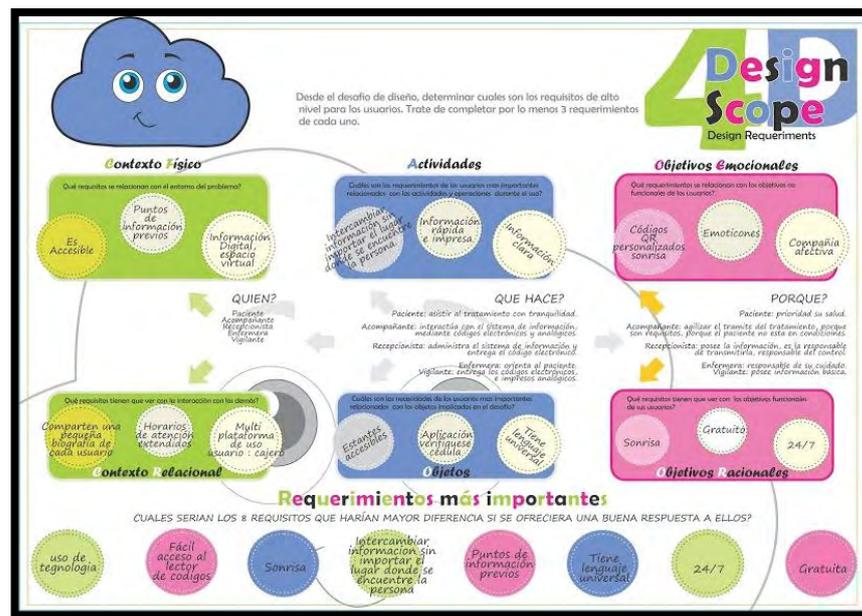
- **RESULTADOS:**

A través de esta herramienta pudimos conocer el punto de vista de personas que no se encuentran en nuestro grupo de trabajo y que de cierta forma conocen mucho acerca del proceso de tramitología en la Fundación Hospital San Pedro debido a que han vivido una experiencia familiar muy relacionada con el problema establecido por nuestro grupo de trabajo, nos permitió conocer opiniones y posibles soluciones para nuestro problema, ya que realizaron una descripción muy clara de cómo es el proceso de tramitología en esta institución, incluyendo el tiempo que ocupa el paciente y sus acompañantes para llevar a cabo la autorización de la quimioterapia y expresaron las múltiples dificultades presentadas durante todo el procedimiento las cuales podrían solucionarse de una

forma sencilla para ayudar a que el paciente inicie en la brevedad posible su tratamiento y no se le vaya la vida autorizando su quimioterapia.

5.2.3. REQUERIMIENTOS

Esta herramienta facilita realizar un perfil del producto o servicio para que se enmarque dentro de la propuesta creativa.



(Imagen 9, Mapa de requerimientos)

Es una herramienta que permite estudiar al Stake Holders principal en este caso el hospital dentro del cual se encuentra el personal de atención al usuario y al mismo tiempo los pacientes que realizan a diario su quimioterapia en la institución, permite indagar el complejo proceso de trámites y autorizaciones con el fin de buscar algunas estrategias que faciliten y agilicen en el paciente este trámite.

- **OBJETIVOS:**

Determinar la importancia del proceso de tramitología en la sala de oncología de Hospital San Pedro y el papel que juega el paciente durante este proceso tan arduo y extenso con el fin de contribuir a que el usuario del hospital san pedro que requiere a diario realizar el proceso de autorización de su quimioterapia encuentre un sistema de información claro y sencillo que le ayude a disminuir su tiempo en procesos administrativos y pueda iniciar en la brevedad posible su tratamiento.

- **DESCRIPCIÓN:**

Herramienta elaborada el día 10 de Octubre de 2015, en salón de clases Universidad de Nariño Facultad de Artes en etapa de ideación, haciendo uso de la información recolectada tanto en las entrevistas a los pacientes diagnosticados con la patología y que son usuarios del hospital san pedro, como también del personal de atención al usuario que se encargan directamente del área administrativa y que en cierta forma guardan relación estrecha con los usuarios. Además se utilizó información de segunda mano internet, aplicaciones tecnológicas llevando a ideas de creación de un sistema informativo que contemple tanto la información análoga como digital.

- **RESULTADOS:**

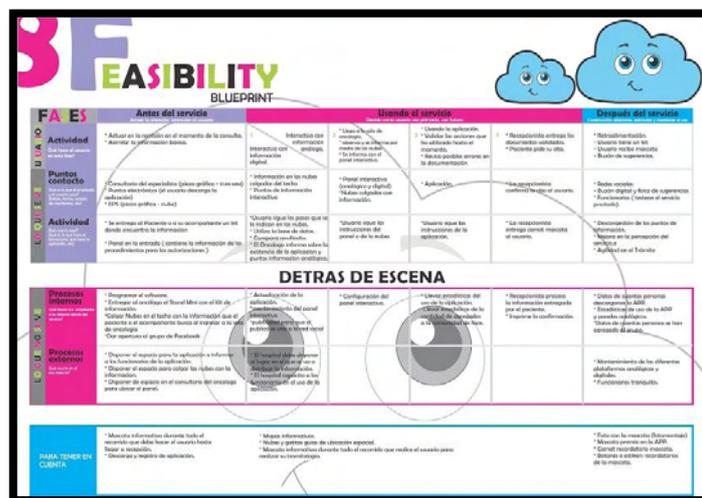
A través de esta herramienta pudimos establecer la importancia del proceso de tramitología en la Fundación Hospital San Pedro determinando el tiempo que ocupa el paciente y sus acompañantes para llevar a cabo la autorización de la quimioterapia analizando las múltiples dificultades presentadas durante todo el procedimiento las cuales podrían

solucionarse de una forma sencilla para ayudar a que el usuario inicie en la brevedad posible su tratamiento y no se le vaya la vida autorizando su quimioterapia.

Llegando a la creación de un sistema de información que implica tanto información análoga como digital con características propias como gratuito, disponible las 24 horas dentro de las instalaciones de la sala de oncología con el fin de que el usuario haga uso de la información brindada en los paneles informativos, que le explique de una manera sencilla el proceso de tramitología y autorización de su quimioterapia, que le indique los documentos que debe presentar para realizar el proceso y los pasos a seguir para poder dar a inicio a su tratamiento de la manera más oportuna.

4.1.4. BLUE PRINT

La herramienta permite estructurar la propuesta creativa analizando etapas previas y posteriores a la misma.



(Imagen 10, Blue Sprint)

Herramienta que nos permite describir en procesos la propuesta grafica

final partiendo del problema identificado inicialmente con las soluciones propuestas por el grupo de trabajo describiendo de manera clara y concreta cada uno de los elementos del sistema de información que será brindado al usuario de sala de oncología de hospital san pedro.

- **OBJETIVO:**

Diseñar un sistema informativo para el paciente y familiar usuarios de hospital san pedro de la sala de oncología que le permita agilizar el proceso de tramitología y autorización de la quimioterapia con el fin de que pueda iniciar de la manera más oportuna su tratamiento.

- **RESULTADOS:**

A través del diseño de esta herramienta pudimos establecer por etapas los pasos a seguir para la creación e implementación del sistema informativo para los usuarios de sala de oncología de hospital san pedro que a diario realizar el arduo proceso de la tramitología. El sistema informativo contempla tanto información análoga como digital, análoga con el diseño de paneles informativos que orienten al usuario respecto a la ubicación de los puntos de atención, los documentos que debe llevar para poder autorizar su tratamiento y medicación y la solicitud de citas con especialistas, además el diseño del kit informativo y la entrega de este por parte del oncólogo al paciente quien va a iniciar por primera vez este proceso le permite al usuario agilizar el proceso y dar comienzo a su quimioterapia de manera oportuna. La información digital a través del uso de la aplicación permite navegar a través de tabletas, celulares, y pc conociendo de manera más amplia el proceso de la tramitología contemplando los pasos a seguir para llevar a cabo las autorizaciones, le permite conocer que documentos debe presentar al personal de atención al usuario cuando requiere hacer una autorización o algún trámite que le va a disminuir el tiempo del proceso administrativo de meses a semanas o

días si se siguen las instrucciones encontradas en la aplicación tanto digital como análoga.

6. PROPUESTA CREATIVA

Nombre de la propuesta

“DESPÉJATE, menos vueltas, más tranquilidad.”

6.1. OBJETIVO DE LA PROPUESTA

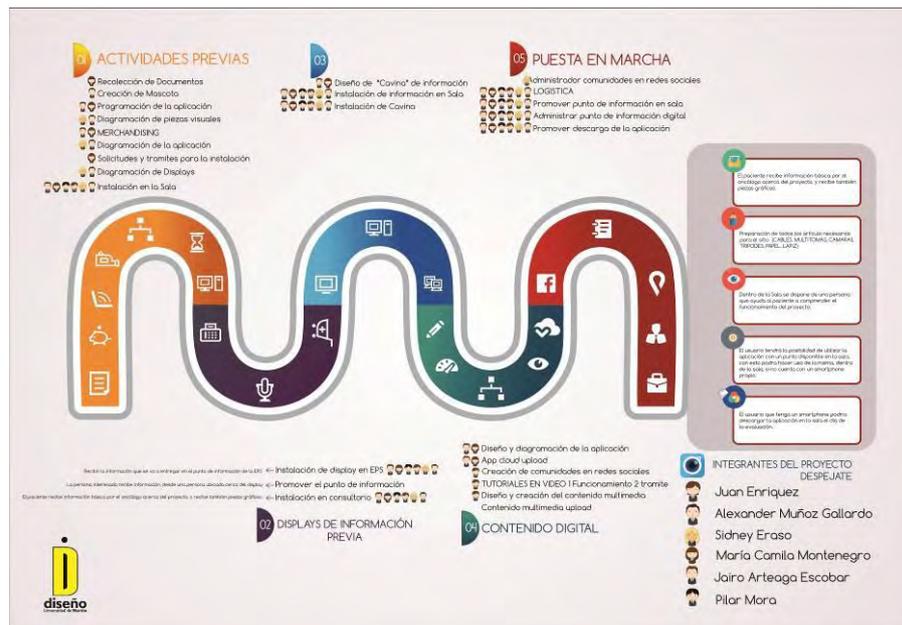
Facilitar el proceso de tramitología a los pacientes diagnosticados con cáncer que asisten a Hospital San Pedro para su respectivo tratamiento y medicación mediante un servicio de información completo que implica tanto componentes analógicos como digitales a través de los cuales los pacientes y usuarios pueden acceder a la información de una manera clara, fácil y disponible en cualquier momento.

• DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO:

El proyecto **Despéjate** “menos vueltas más tranquilidad” busca combatir una parte de toda la confusa información que reciben los usuarios y pacientes de la sala de oncología de La Fundación Hospital San Pedro, que muchas veces es demasiado complicada de asimilar. Por medio de un sistema de información que incluye piezas gráficas y una aplicación móvil, trata de mostrar y explicar que documentos necesita a qué hora y en donde para que el usuario realice y culmine un trámite sin inconvenientes. La propuesta incluye varios niveles de interacción con los usuarios, de tal manera que logre una cobertura que permita evaluar de la mejor manera el impacto que puede llegar a tener.

6.2. FLUJO DE TRABAJO, INFOGRAFIA

La herramienta permite visualizar los pasos a seguir para la puesta en marcha de la propuesta creativa, de tal manera que es claro el flujo de trabajo que se debe realizar para concluir de mejor manera el proyecto.



(Imagen 11, Work flow)

6.3. ACTIVIDAD 1: ENTREGA PREVIA DE KITS

• DESCRIPCIÓN:

Esta actividad consistió en entregar un pequeño empaque diagramado, cómodo, ligero, el cual contenía un pastillero con el logotipo de nuestro proyecto, para que el paciente organice, su medicación y recuerde cuando debe tomarla, también contenía una información básica, de recomendaciones para el tratamiento y una página de internet en la que podía acceder al demo de la aplicación en línea. El kit también contenía un obsequio (llavero o botón). Por otra parte también se hizo una prueba de la aplicación con una Tablet para que el usuario se familiarizara con el

uso de la misma y pudiera expresar su opinión de primera mano. El objetivo principal de esta actividad fué poder encontrar pacientes que estuvieran próximos a realizar un trámite en el hospital San Pedro.

- **RECURSO HUMANO:**

Para esta actividad participaron 3 personas, una de ellas enseñaba la aplicación, después que el paciente la utilizó, otra persona hacía entrega del kit, mientras la tercera persona realizaba entrevista más un registro fílmico y fotográfico.

- **METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN:**

Entrevista abierta: Luego de hacer la prueba de la aplicación, al usuario se le hacía una entrevista abierta, en la que se indagaba acerca de la percepción del uso e imagen de la aplicación.

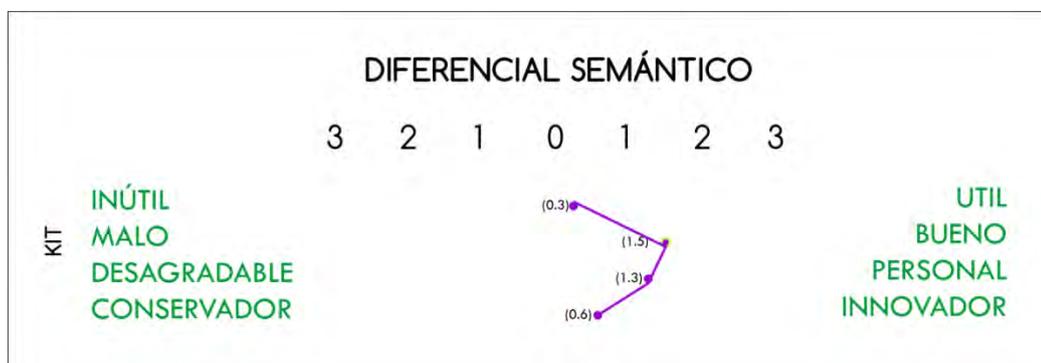
Seguimiento de los usuarios: se hizo un seguimiento permanente a los usuarios que pudieran tener un trámite pendiente, por medio de llamadas telefónicas y mensajes de texto se pudo conocer la fecha en la que llegaron al hospital. A uno de los pacientes se le hizo una visita en su casa, para poder entrevistarlos y así conocer el resultado que obtuvo.

- **INDICADORES:**

Indicador cuantitativo: se espera que por lo menos 10 usuarios reciban el kit. Informativo lo conozcan y nos den su punto de vista sobre la información contenida y el diseño.

Indicador Cualitativo: se espera que el 90% de los usuarios que reciben

el kit entienda la información contenida y le permita agilizar su proceso de tramitología en la Fundación Hospital San Pedro



(Imagen 12, Diferencial Semántico KIT)

El perfil semántico de la entrega previa del kit informativo resulto positivo para los integrantes del grupo de trabajo resaltando características como que la entrega de este elemento es personal en un 1.3, y bueno 1.5 representando un 40%, aunque con algunas características neutrales como que su entrega no resulta tan útil para el 0.3, y no es algo tan innovador para el 0.6.

6.4. ACTIVIDAD 2: SOCIALIZACION DEL PROYECTO EN LA SALA DE ONCOLOGÍA.

El día jueves 5 de Noviembre de 2015, en las instalaciones de la sala de oncología del Hospital San Pedro en el horario de 9:00 am a 12:00m se realizó una socialización del proyecto y entrega de material informativo como y algunos recuerdos regalo. Esta actividad tenía como objetivo conocer de primera mano la opinión y posición de los pacientes y usuarios de la sala con respecto al sistema de información además de indagarles acerca de su opinión con respecto a la imagen de la institución si en algún momento se hace realidad. La actividad se compuso de 4 etapas,

realizadas casi simultáneamente.

- **RECURSO HUMANO:**

En esta actividad participaron 7 personas, 2 estaban en los paneles de información impresa, 1 en el módulo de información interactiva y 1 en el módulo móvil al pendiente de los usuarios interesados en el proyecto. 2 personas más realizaron la evaluación de los usuarios con la entrevista y el diferencial semántico. Por último hubo otra persona encargada de hacer registro fotográfico y de video.

6.4.1. PRIMERA ETAPA PANELES DE INFORMACIÓN IMPRESA:

- **DESCRIPCIÓN:**

Se buscaba tener en cuenta la reacción de los usuarios de la sala con respecto a la información impresa del proyecto, principalmente se quería indagar si el material gráfico impreso, era lo suficientemente llamativo y claro para que pudiera ser utilizado por los usuarios. De esta manera se permitía que el usuario se acercara a la información para que la interpretara por sí mismo.

- **METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN:**

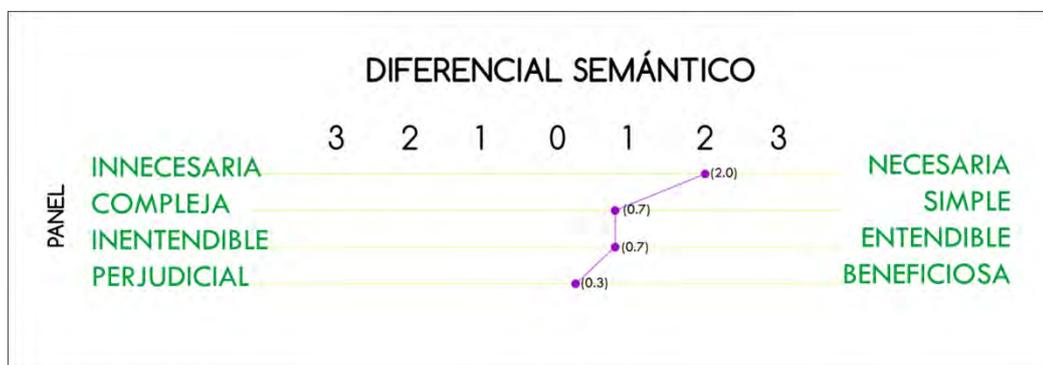
Luego de hacer uso del panel algunos usuarios fueron invitados a contestar una entrevista abierta además de expresar su opinión calificando la actividad con un diferencial semántico.

Entrevista Abierta: Se realizaron un total de 10 entrevistas a usuarios que tomaron un documento ejemplo, de las cuales 9 fueron positivas y 1 fue negativa.

- **INDICADORES:**

Indicador cuantitativo: se espera que 40 usuarios de la sala de oncología se acerque a observar detalladamente los paneles informativos dispuestos en la sala.

Indicador Cualitativo: se espera que el 90% de los usuarios que participen y que se acerquen a observar los paneles informativos dispuestos en la sala entienda la información contenida y q les facilite su proceso de tramitología.



(Imagen 13, Diferencial Semántico PANEL)

El perfil semántico sobre los paneles informativos para el grupo de trabajo no fue tan positivo, la mayoría de los integrantes opinaron que la distribución de paneles informativos en la sala de oncología no era tan necesaria en un 70%, la información contenida para el 30% de los integrantes no era tan simple o entendible y en un 10% no resultaría tan beneficiosa para el usuario participante.

6.4.2. SEGUNDA ETAPA SOCIALIZACIÓN APLICACIÓN:

- **USO DE LA APLICACIÓN DESCRIPCIÓN:**

A 4 metros de la entrada de la sala se instaló un módulo de información interactiva que consistía en un mueble modular en el que reposaba una pantalla táctil de 21" en la cual estaba disponible la aplicación en su versión demo. Además se contaba con una Tablet de 10" que era utilizada para acercarse a los pacientes en otros lugares de la sala.

Esta actividad consistió en el diseño de aplicación App para móviles y tabletas. se visualizó en un monitor que se ubicó junto con un stand en la sala de oncología del Hospital San Pedro la aplicación contiene información clara, sencilla y que orienta al paciente de la sala de oncología de Fundación Hospital San Pedro, en los aspectos relacionados con la tramitología que arrojo la investigación previa y que estos pacientes necesitan, estableciendo categorías solicitud de citas médicas, citas psicológicas y controles de los pacientes quienes ya han iniciado el tratamiento previamente, es una herramienta didáctica y educativa que le permite al usuario informarse acerca de los documentos que debe presentar en el momento de ingresar y facturar un proceso tan complejo como lo es la quimioterapia, autorización de medicamentos formulados por el especialista tanto si se encuentran en el POS o no, explica detalladamente los pasos a seguir, y donde dirigirse agilizándole el proceso al paciente y sus acompañantes con el fin de que la única prioridad sea iniciar el tratamiento de la manera más oportuna.

Cada uno de los usuarios pudo interactuar con la aplicación en la Tablet, con orientación previa por parte de una animación ilustrada en video o por los integrantes del grupo acerca de información contenida, y los pasos a

seguir para poder registrarse, facilitando al paciente el proceso informativo acerca de los trámites relacionados con la quimioterapia y medicamentos formulados por el especialista, le permitió al usuario conocer que documentos presentar en el momento en que se dirigen a personal de atención al usuario a realizar su tramitología, aclarando y explicando de forma clara y sencilla todo el procedimiento a seguir para poder dar inicio a su tratamiento y continuar con sus controles de manera adecuada.

- **METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN:**

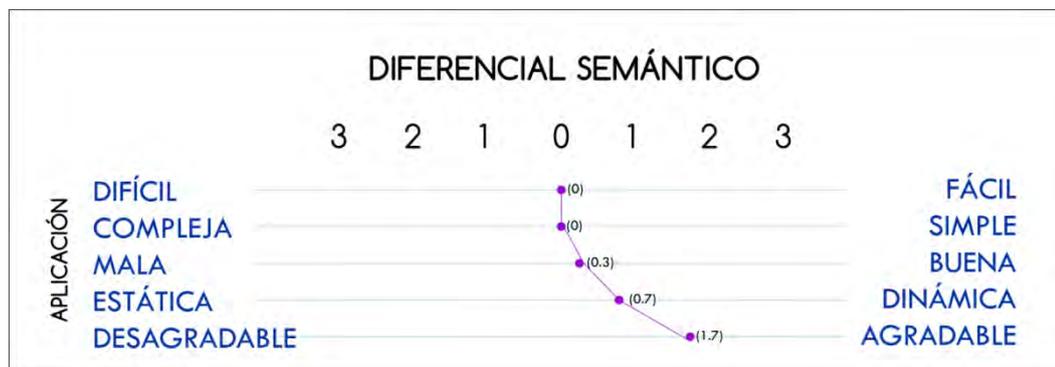
Luego de hacer uso de la aplicación todos los usuarios fueron invitados a contestar una entrevista abierta además de expresar su opinión calificando la actividad con un diferencial semántico.

Entrevista Abierta: Se realizaron un total de 20 entrevistas a usuarios que usaron la aplicación, de las cuales 17 fueron positivas y 3 fueron negativos.

- **INDICADORES:**

Indicador cuantitativo: se espera que por lo menos 10 usuarios de la sala de oncología se acerquen al stand donde se encuentra dispuesta la Tablet para probar la aplicación y conozca la información contenida para agilizar su tramitología.

Indicador Cualitativo: se espera que el 90% de los usuarios que hagan uso de la aplicación la exploren entiendan la información contenida y les permita agilizar su proceso de tramitología.



(Imagen 14, Diferencial Semántico APLICACIÓN)

El diferencial semántico del grupo de trabajo sobre la aplicación fue positivo en un 50%, en un principio se pensó que la aplicación no sería tan fácil de manejarla por los usuarios, que la información para el 10% no era tan simple de entender y el diseño no resultaba tan dinámico en un 30%. Creyendo que las expectativas del usuario no sería tan positivo.

6.4.3. TERCERA ETAPA IMAGEN DEL SISTEMA EN KIT INFORMATIVO:

- **DESCRIPCIÓN:**

Se entregaron 10 kits informativos al azar entre aquellos usuarios que hicieron uso tanto de los paneles de información impresa, como de los módulos de información interactiva.

- **METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN:**

Luego de hacer uso de la aplicación todos los usuarios fueron invitados a contestar una entrevista abierta además de expresar su opinión

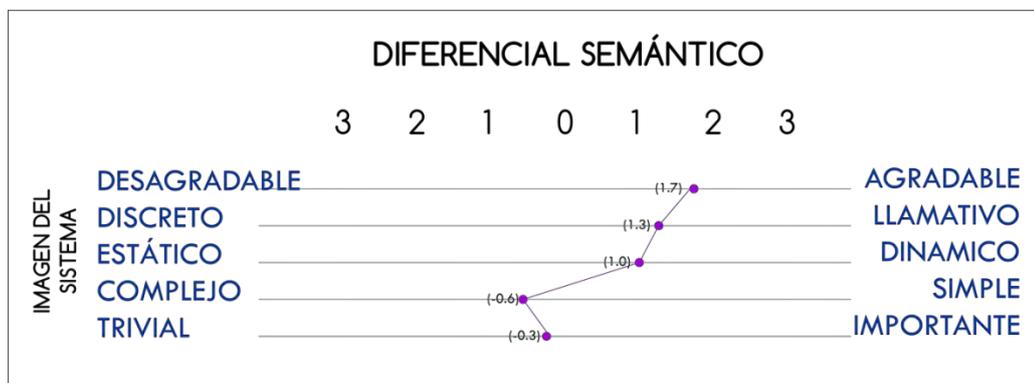
calificando la actividad con un diferencial semántico.

Entrevista Abierta: Se realizaron un total de 10 entrevistas a usuarios con el kit, de las cuales 9 fueron positivas y una negativa.

- **INDICADORES:**

Indicador cuantitativo: se espera que por lo menos 10 usuarios de la sala de oncología se acerquen al stand donde se encuentra dispuesta la Tablet para probar la aplicación y conozca la información contenida para agilizar su tramitología.

Indicador Cualitativo: se espera que el 90% de los usuarios que hagan uso de la aplicación la exploren entiendan la información contenida y les permita agilizar su proceso de tramitología



(Imagen 15, Diferencial Semántico IMAGEN DEL SISTEMA)

El perfil semántico del grupo de trabajo con relación a la imagen del sistema contenido en el kit informativo fue positivo, para el 40% de los integrantes resulta agradable, llamativo y dinámico, pero cabe resaltar que no todos los aspectos pueden resultar positivos en un 20% el diseño resulta complejo y trivial.

6.4.4. CUARTA ETAPA: EVALUACIÓN

- **DESCRIPCIÓN:**

Posterior al uso de los medios de información, se procedía a solicitarle al usuario una evaluación de su parte con respecto al sistema, se hizo un formato de diferencial semántico en el que se incluían 4 partes del sistema.

Se hizo un total de 15 evaluaciones por diferencial semántico que dieron los siguientes resultados.

- **INDICADORES**

Indicador cuantitativo: se espera que por lo menos 10 personas de las que participaron en el uso de la aplicación en la observación de material gráfico impreso y la entrega de kit informativo quiera participar en la evaluación con un pequeño test que nos permite al grupo de trabajo identificar el impacto y los resultados del sistema informativo dispuesto en la sala de oncología.

Indicador Cualitativo Se espera que el 90 % de los usuarios que participaron en él uso del sistema informativo tanto analógico como digital entienda la información dispuesta y que le permita agilizar su proceso de tramitología.



(Imagen 16, Diferencial Semántico SISTEMA)

El perfil semántico en general del sistema informático que realizó el grupo de trabajo comprende tanto la información análoga como digital, fue positivo, contemplando algunos aspectos negativos en menor cuantía, entre los cuales se encuentran la entrega del kit para el 10% no resultaba tan útil, o innovador, y la imagen del sistema para el 10% resultaba complejo y trivial. Pero en general el punto de vista de los integrantes del grupo de trabajo con respecto al sistema informático fue positivo con grandes expectativas de agilizar el proceso de la tramitación para los usuarios de la sala de oncología del hospital san pedro.

7. RESULTADOS

7.1. ACTIVIDAD 1 ENTREGA PREVIA DE KITS

Esta actividad se realizó el día jueves 4 de noviembre en las instalaciones de Emssanar en el centro comercial Valle de Atriz en la jornada de la mañana 8:00 am a 12:00 medio día, participaron todos los integrantes del grupo de trabajo y algunos de los usuarios de la sala de oncología pertenecientes a la EPS Emssanar, la actividad consistió en entregar un pequeño empaque diagramado, que contenía un pastillero con el logotipo de nuestro proyecto, para que el paciente organice, su medicación y recuerde cuando debe tomarla, acompañado de una información básica relacionada con el proceso de la tramitología y autorización de los diferentes tratamientos para el paciente oncológico, El kit también contenía un obsequio (llavero o botón), que se utilizó como incentivo para que los usuarios de la sala de oncología de hospital san pedro se motiven a participar y puedan utilizar el sistema informativo dando su punto de vista acerca de la propuesta para el grupo de trabajo. Para esta actividad un integrante del grupo hacía entrega del kit al usuario de sala de oncología, mientras otra persona realizaba un perfil semántico acerca de los aspectos más importantes del elemento como su diseño, la información contenida y si realmente facilitaba su proceso de tramitología, se realizó un registro fílmico fotográfico de la actitud del usuario al recibir el kit informativo, sobre el cómo detallaba cada uno de los elementos contenidos y si realmente serian útiles para su procedimiento prioritario como es la autorización de la quimioterapia.



(Imagen 17, Muestra de la aplicación en instalaciones de EPS)

- **VALIDACIÓN:**

Por medio de una entrevista abierta se hizo una indagación de la opinión de los usuarios con respecto a la entrega del kit; a la información contenida en este elemento, en total se hizo una socialización con 10 pacientes de los cuales 3 tenían un trámite pendiente con la Fundación Hospital San Pedro.



(Imagen 18, Muestra de la aplicación en instalaciones de EPS)

- **METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN:**

Entrevista abierta: Luego de hacer la entrega de los kits informativos, al usuario se le hacía una entrevista abierta, en la que se indagaba acerca de la percepción del uso e imagen de la aplicación, si la información contenida en el kit le permitió de alguna forma agilizar su tramitología.

Seguimiento de los usuarios: se hizo un seguimiento permanente a los usuarios a quienes se les entrego el kit informativo con el fin de indagar si la información contenida en el kit puedo ayudarle a solucionar en parte con los trámites pendientes, por medio de llamadas telefónicas y mensajes de texto se pudo conocer la fecha en la que llegaron al hospital. A uno de los pacientes se le hizo una visita en su casa, para poder entrevistarlo y así conocer el resultado que obtuvo.

- **RESULTADO:**

Se recolectaron los datos de contacto de los usuarios en cuestión para hacerles un seguimiento de su trámite. De estas personas 2 pudieron realizar el trámite sin inconveniente y sin ayuda de ninguna otra persona, mientras que el 3er usuario necesitó orientación por parte de los funcionarios.

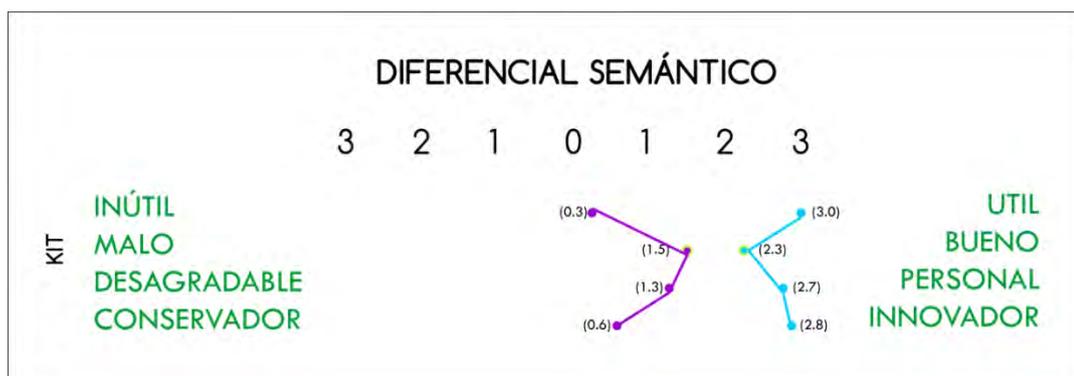


(Imagen 19, Muestra de la aplicación en instalaciones de EPS)

En cuanto a los aspectos más significativos de la entrevista a la pregunta ¿Cómo le pareció la experiencia?, un usuario contestó que le pareció una experiencia muy Buena, ya que exclamó “si no me hubiera tocado ir primero solo para preguntar y luego volver a ir a hacer la vuelta... Ahí me ahorré siquiera unas 2 horas y lo del pasaje del bus” llevando a la conclusión que realmente el uso de la información contenida en el kit disminuye el tiempo que normalmente el paciente utilizaba en su tramitología.

La información recolectada en la llamada telefónica podemos darnos cuenta que la información que contiene el kit es sencilla, clara y permite al usuario comprender el procedimiento tan complejo como lo es la tramitología, le educa en cuanto a los lugares donde debe dirigirse para realizar sus procedimientos y le indica que documentos debe presentar en el lugar adecuado llevando a que pueda iniciar de manera oportuna su

autorización de la quimioterapia y dar comienzo a su tratamiento de la manera más rápida posible, disminuyendo el tiempo que usualmente ocupaban los usuarios en realizar todo el procedimiento y mejorando la imagen del personal de atención usuario ante los pacientes ya que debido a los múltiples tramites que habían por realizar hacían que la imagen que percibían de este personal no era la adecuada.



(Imagen 20, Diferencial Semántico RESULTADO KIT)

Del diferencial semántico podemos concluir que el punto de vista de los usuarios (resaltado con línea azul en la gráfica), en relación a la entrega del kit informativo fue positivo, los resultados se encuentran lejos en relación al perfil semántico del grupo de trabajo, (resaltado con línea morada en la grafica), en los siguientes aspectos: la entrega de un kit informativo para la mayoría de los usuarios que hicieron uso de los elementos contenidos en un 90% fue útil, la entrega del kit es algo personal para el 90% de los usuarios, y resulta muy innovador aunque para el grupo de trabajo la entrega de un material de este tipo de sistemas informativos no resultaba tan útil o innovador, las expectativas eran bajas en cuanto al sistema diseñado pero el usuario nos demostró que un material didáctico, educativo y que permita facilitar el proceso de la tramitología en los pacientes diagnosticados con cáncer y que requieren tratamiento inmediato resulta muy interesante.

7.2. ACTIVIDAD 2 SOCIALIZACION DEL PROYECTO EN LA SALA DE ONCOLOGÍA

7.2.1. PRIMERA ETAPA PANELES DE INFORMACIÓN IMPRESA

Esta actividad fue realizada el día jueves 5 de Noviembre de 2015, en las instalaciones de la sala de oncología del Hospital San Pedro en el horario de 9:00 am a 12:00m, participaron todos los integrantes del grupo de trabajo, se realizó una socialización del proyecto y entrega de material informativo como y algunos recuerdos regalo, con el fin de que los usuarios de la sala de oncología entiendan con facilidad la información impresa del proyecto, tanto en los paneles informativos, como la información contenida en el kit y así poder indagar si el material gráfico impreso, era lo suficientemente llamativo y claro para que pudiera ser utilizado por los usuarios en los múltiples procedimientos que a diario deben realizar los pacientes para dar inicio de manera oportuna a su quimioterapia.



(Imagen 21, Usuario haciendo uso del panel de información)

- **VALIDACIÓN:**

Esta etapa conto con dos formas de validación, la primera cuantitativa, que buscaba contar la cantidad de usuarios que hacían uso del panel de información gráfica impresa por medio de la toma por parte del usuario de pequeños documentos ejemplo, disponibles en dispensadores que hacían parte del panel. Fueron dispuestos 4 paneles con información acerca de los 4 tipos de citas de mayor importancia para los usuarios de la sala de oncología (psicología, oncología, quimioterapia, médico general) con tres tipos de documento ejemplo (epicrisis, historia clínica y orden de atención NO POS) o un resumen del panel informativo en el dispensador dentro de cada uno, dependiendo de la temática del panel. En cada dispensador se ubicaron 10 documentos, para un total de 40 ejemplos.

- **METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN:**

Luego de hacer uso del panel algunos usuarios fueron invitados a contestar una entrevista abierta además de expresar su opinión calificando la actividad con un diferencial semántico.

Entrevista Abierta:

Se realizaron un total de 10 entrevistas a usuarios que tomaron un documento ejemplo, de las cuales 9 fueron positivas y 1 fue negativa.

- **RESULTADOS:**

Se pudo establecer que por lo menos 25 usuarios que asisten a la sala de oncología se acercaron a los paneles informativos ya que fueron los que

tomaron los documentos ejemplo a su disposición. Pero fue posible establecer que un número aproximado de 10 usuarios más hicieron uso de los paneles sin llevarse ningún documento (fueron contabilizados uno a uno por uno de los miembros del grupo). Aún que se esperaba que por lo menos 40 personas hicieran uso de panel independientemente de que llevaran o no un documento ejemplo.

De los aspectos más importantes podemos resaltar que a la pregunta ¿Piensa que el panel es útil, lo utilizaría en el futuro? Un Usuario opina que Si, porque muchas veces el personal de atención al usuario de la sala de oncología no le explican bien donde debe dirigirse, que documentos llevar para la autorización de su tratamiento llevando a que el tiempo de trámite se prolongue retrasando en gran medida el inicio del tratamiento cuando debería ser de forma oportuna.

Teniendo en cuenta las respuestas arrojadas por los usuarios participantes es importante resaltar que la ubicación de los paneles informativos en sala de oncología de fundación Hospital san pedro es importante, orienta al paciente con relación a los documentos que debe presentar para llevar a cabo sus autorizaciones sin complicaciones, orienta al usuario hacia el donde dirigirse para realizar sus diligencias y le permite agilizar tiempo para poder llevar a cabo su quimioterapia de manera oportuna.



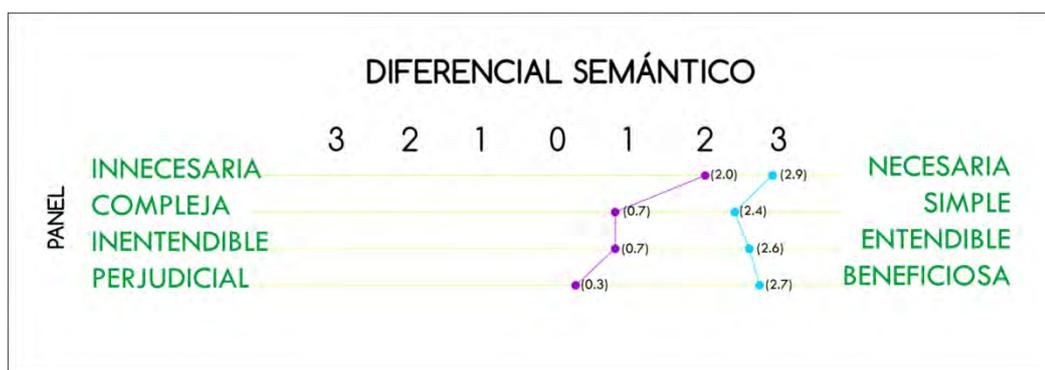
(Imagen 22, Usuario siendo entrevistado)

A esto sumando que mejora la imagen de la entidad con relación al personal de atención al usuario debido a que como la información ha sido clara y es fácilmente asimilada por el usuario en el momento en que llegan donde el personal encargado del área administrativa con los documentos completos disminuirán carga laboral y agilizarán su proceso de tramitología.

En cuanto a los aspectos negativos resaltamos en una de las encuestas que a la pregunta ¿Hay algo que no le gustó, que cambiaría? Uno de los usuarios respondió que la ubicación y la letra es muy pequeña, también sería bueno que hayan más documentos explicativos que permita facilitar el proceso de tramitología y disminuir el tiempo utilizado por los pacientes.

Según las respuestas arrojadas por este usuario el hecho de que se ubiquen paneles informativos en la sala de oncología de La fundación Hospital San Pedro no facilitarían el proceso de tramitología ni disminuirían el tiempo que emplean en realizar estas actividades tal vez porque no fue informado adecuadamente previamente del proyecto, los objetivos que se pretende con este sistema informativo, antes de que observe y analiza el contenido o porque se encuentre entre los múltiples

usuarios para los cuales el leer información no sea algo llamativo ya que de estos usuarios se encuentran muchos en esta institución. pero partiendo de que el 90% de los usuarios que hicieron uso del sistema de información y para los cuales era una buena opción que contribuye a agilizar su proceso de trámites y autorizaciones haciendo más fácil la actividad llegamos a la conclusión que el sistema ayuda al paciente de esta sala con el proceso y disminuye el tiempo que normalmente empleaba en esta actividad, asociado a que mejora el perfil que percibía el paciente del personal de atención al usuario ya que en el momento de la interrelación directa con ellos el tiempo será utilizado de la forma más adecuada debido a que se contarán con los documentos necesarios para llevar a cabo el trámite.



(Imagen 23, Diferencial Semántico RESULTADO PANEL)

En cuanto al diferencial semántico realizado por el grupo de trabajo, (Resaltado con línea morada en la gráfica) sobre los paneles informativos dispuestos en la sala de oncología de hospital san pedro podemos concluir que el punto de vista de los usuarios (Resaltado con línea azul en la gráfica) que participaron en la actividad fue positiva, ya que la información dispuesta en este material gráfico para el 90% de ellos resulta necesaria en un 2.9, es entendible, y beneficia al usuario en su proceso de tramitología y autorización de la quimioterapia en un 90%, los resultados se encuentran muy alejados del perfil semántico del grupo de trabajo ya que para los integrantes el punto de vista acerca de la información no resultaba tan simple y fácil de entender pero los usuarios

demonstraron que la información dispuesta en el material gráfico era clara precisa y que ayudaba en gran proporción con el proceso y por lo tanto podían disminuir el tiempo que empleaban en realizar la actividad para dar inicio de manera inmediata a su tratamiento.

7.2.2. SEGUNDA ETAPA SOCIALIZACIÓN APLICACIÓN

• USO DE LA APLICACIÓN DESCRIPCIÓN:

Esta actividad fue realizada el día jueves 5 de Noviembre de 2015, en las instalaciones de la sala de oncología del Hospital San Pedro en el horario de 9:00 am a 12:00m, participaron todos los integrantes del grupo de trabajo, la actividad consistió en la instalación a 4 metros de la entrada de la sala de un módulo de información interactiva que consistía en un mueble modular en el que reposaba una pantalla táctil de 21" en la cual estaba disponible la aplicación en su versión demo. Además se contaba con una Tablet de 10" que era utilizada para acercarse a los pacientes en otros lugares de la sala.



(Imagen 24, Usuario haciendo uso del módulo de información interactiva)

El diseño de aplicación App para móviles y tabletas se visualizó en un monitor que se ubicó junto con un stand en la sala de oncología del Hospital San Pedro la aplicación contiene información clara, sencilla y que orienta al paciente de la sala de oncología de Fundación Hospital San Pedro, en los aspectos relacionados con la tramitología que arrojo la investigación previa y que estos pacientes necesitan, estableciendo categorías solicitud de citas médicas, citas psicológicas y controles de los pacientes quienes ya han iniciado el tratamiento previamente, es una herramienta didáctica y educativa que le permite al usuario informarse acerca de los documentos que debe presentar en el momento de ingresar y facturar un proceso tan complejo como lo es la quimioterapia, autorización de medicamentos formulados por el especialista tanto si se encuentran en el POS o no, explica detalladamente los pasos a seguir, y donde dirigirse agilizándole el proceso al paciente y sus acompañantes con el fin de que la única prioridad sea iniciar el tratamiento de la manera más oportuna.



(Imagen 25, Usuario haciendo uso del módulo de información interactiva móvil)

Cada uno de los usuarios pudo interactuar con la aplicación en la Tablet, con orientación previa por parte de una animación ilustrada en video o por los integrantes del grupo acerca de información contenida, y los pasos a seguir para poder registrarse, facilitando al paciente el proceso informativo acerca de los trámites relacionados con la quimioterapia y medicamentos formulados por el especialista, le permitió al usuario conocer que documentos presentar en el momento en que se dirigen a personal de atención al usuario a realizar su tramitología, aclarando y explicando de forma clara y sencilla todo el procedimiento a seguir para poder dar inicio a su tratamiento y continuar con sus controles de manera adecuada.

- **METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN:**

Luego de hacer uso de la aplicación todos los usuarios fueron invitados a contestar una entrevista abierta además de expresar su opinión calificando la actividad con un diferencial semántico.

Entrevista Abierta:

Se realizaron un total de 20 entrevistas a usuarios que usaron la aplicación, de las cuales 17 fueron positivas y 3 fueron negativos.

De los aspectos más representativos resaltamos que en la pregunta ¿Piensa que la aplicación es útil, la utilizaría en el futuro? Uno de los usuarios respondió que Si, que la aplicación es una herramienta innovadora, moderna, y fácil de utilizar, contribuyendo de manera positiva al grupo de trabajo.

• RESULTADOS:

Se pudo establecer que por lo menos 15 usuarios se acercaron al módulo de información interactiva y a 5 se les llevó el módulo de información interactiva móvil ya que a ellos se les hacía un obsequio (llavero o botón).



(Imagen 26, Usuarios entrevistados luego de probar la aplicación)

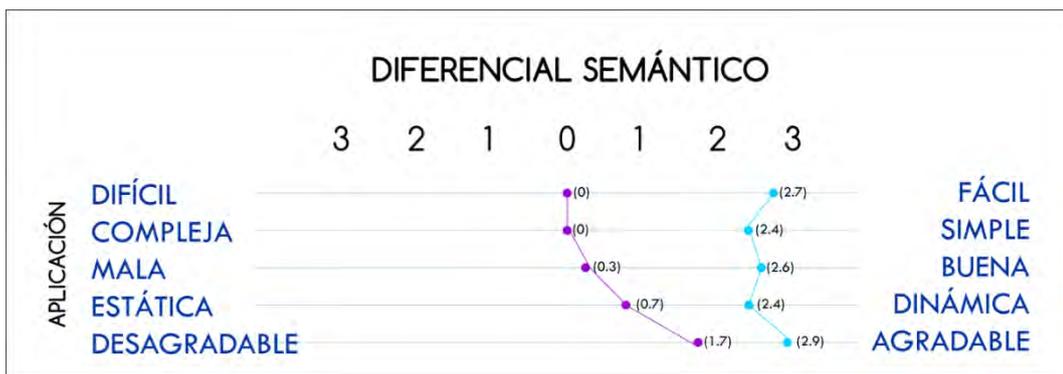
En cuanto a la pregunta ¿piensa que una aplicación como esta contribuye con la buena imagen del hospital? La respuesta de uno de los usuarios respondió que con la implementación de este tipo de material como lo es la aplicación interactiva el usuario piensa que el hospital se preocupa por mejorar y brindarle mejor servicio al paciente.

según los resultado de la entrevista la información contenida en la aplicación para móviles y tabletas es sencilla, clara, fácil de comprender, orienta y educa al paciente para que pueda llevar a cabo de la manera más rápida su tratamiento de quimioterapia, es un sistema informativo innovador cuyo único propósito es contribuir a disminuir el tiempo que implementa normalmente un usuario en realizar la autorización de su tratamiento, ya que le informa claramente donde debe dirigirse para realiza su actividad y los documentos que debe presentar en atención al usuario en el momento en que va a realizar su proceso de tramitología.

En cuanto a las entrevistas realizadas se deben destacar los aspectos negativos como en la pregunta ¿Piensa que la aplicación es útil, la utilizaría en el futuro? Un usuario respondió que Si resultaba útil, pero que necesitaba que alguien le ayude en su manejo, para aprender su manejo y poder implantar el uso de la aplican porque debe asistir a control cada 6 meses y pierde mucho tiempo.

con relación a esta entrevista a pesar de que el usuario piensa que la información contenida en la aplicación es útil y necesaria para su proceso de tramitología, llega a la conclusión que disminuye el tiempo que ocupa en realizar todo el procedimiento pero debido a que no posee mucho conocimiento de la tecnología de la APP y por ello requiere de alguien que le explique para poder aprender a utilizarla correctamente llevar a

cabo su proceso, cree que una vez aprenda a utilizar la aplicación agilizará su proceso y podrá dar a inicio a su tratamiento de la forma más oportuna. Esto nos lleva a pensar que aun las personas que no tienen contacto a diario con el uso de la tecnología y Apps tabletas o móviles hay un porcentaje de pacientes que están interesados en aprender su uso y facilitar su proceso de tramitología.



(Imagen 27, Diferencial Semántico RESULTADO APLICACIÓN)

En cuanto al diferencial semántico de la aplicación realizado por el grupo de trabajo, (resaltado con línea morada en la gráfica), los resultados no fueron tan positivos ya que los integrantes pensaban que no sería una herramienta tan fácil de manejar por pacientes de la sala de oncología (resaltado con línea azul en la gráfica), que participaban el día de la actividad, pero el 90% de los usuarios tuvieron un punto de vista muy positivo ya que la herramienta fue una aplicación dinámica para el 2.4 , educativa, con una información clara, fácil de entenderla el 2.7, el diseño resulto muy agradable para el 2.9 y opinan que benefician en gran medida el proceso de la tramitología en cuanto a disminución de tiempo y dinero.

7.2.3. TERCERA ETAPA DISEÑO DE IMAGEN CONTENIDO EN EL KIT INFORMATIVO:



(Imagen 28, Usuario recibiendo KIT)

Esta actividad fue realizada el día jueves 5 de Noviembre de 2015, en las instalaciones de la sala de oncología del Hospital San Pedro en el horario de 9:00 am a 12:00m, participaron todos los integrantes del grupo de trabajo, esta actividad que consistió en la entrega de 10 kits informativos al azar entre aquellos usuarios que hicieron uso tanto de los paneles de información impresa, como de los módulos de información interactiva, con el fin de que conocieran el contenido y nos dieran su punto de vista acerca de si realmente es necesario la entrega de este material en los usuarios que a diario interactúan con el proceso de la tramitología.

- **METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN:**

Luego de hacer uso de la aplicación todos los usuarios fueron invitados a contestar una entrevista abierta además de expresar su opinión calificando la actividad con un diferencial semántico.

- **RESULTADOS**

Se entregaron al azar 10 kits informativos.



(Imagen 29, Usuario en entrevista)

Entrevista Abierta:

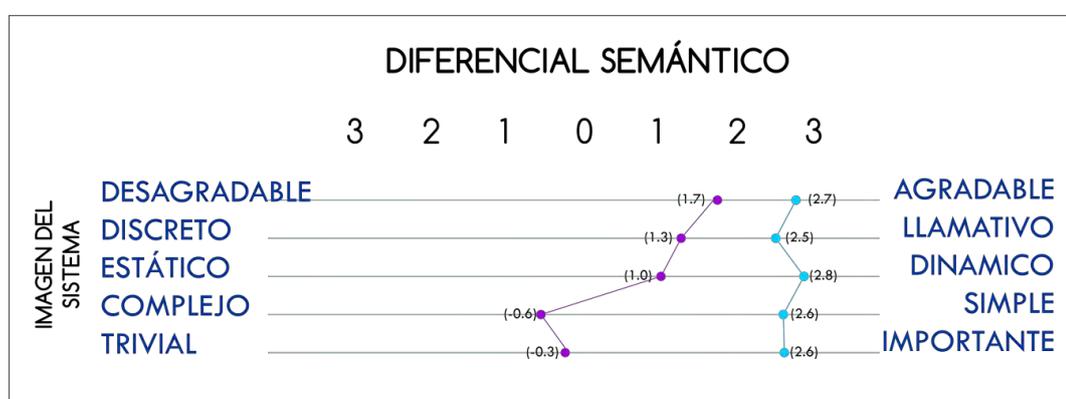
Se realizaron un total de 10 entrevistas a usuarios con el kit, de las cuales 9 fueron positivas y uno negativo. Resaltando aspectos como a la pregunta ¿Piensa que es útil un kit con estos elementos? Uno de los usuarios contestó que sí, ya que los elementos contenidos permiten facilitar la comprensión de la información para facilitar el proceso de la tramitología y así poder disminuir el tiempo que emplea en hacerlo. En cuanto a la pregunta ¿qué parte le gustó más, porque le fue más útil? La mayoría de los usuarios contestó que el elemento que aparte de la información les llamaba la atención era el Pastillero ya que le permitía la organización de sus medicamentos de una manera adecuada.

Con relación a la encuesta realizada para la mayoría de los usuarios a quienes se les hizo entrega del kit informativo, es innovador e importante la entrega de este material ya que hay muchas personas que no tienen acceso directo a la tecnología como apps o internet y por ello requieren de este tipo de material gráfico impreso para poder acceder a la información que le ayude en gran medida a disminuir el tiempo que gasta a diario en este largo proceso para llevar a cabo lo más pronto posible su tratamiento. Con relación al contenido del kit la información para la mayoría de los usuarios es sencilla, es concreta y los implementos como el pastillero motivan a que las personas sientan interés por conocer el contenido del kit, su objetivo y sus fines donde el claro que el único fin es que el paciente entienda la información y aprenda de forma más sencilla como realizar su proceso de tramitología.

Con relación a los indicadores cuantitativos se esperaba encontrar por lo menos 5 pacientes que estén dispuestos a probar el proyecto con por lo menos un trámite pendiente por realizar en la Fundación Hospital San Pedro, al final 10 usuarios a quienes se les entregó el kit hicieron uso del contenido de la información dando su punto de vista acerca de la

información contenida y los beneficios que aportaban a su proceso de tramitología.

En cuanto a los indicadores cualitativos se esperaba que por lo menos un 90% de los usuarios tuvieran una opinión positiva acerca del proyecto diseñado por el grupo de trabajo, casi el 100% de los usuarios a quienes les fue entregado el kit informativo opinaron que el contenido del kit es muy sencillo, claro y fácil de entenderlo y que llevan a disminuir en gran medida el tiempo que usualmente utilizan en realizar sus trámites.



(Imagen 30, Diferencial Semántico RESULTADO IMAGEN DEL SISTEMA)

En cuanto a la imagen del sistema informativo el perfil semántico arroja resultados muy positivos, el 90% de los usuarios (resaltados con línea azul en la gráfica), que la conocieron, opinan que el diseño es dinámico, llamativo, la mascota es agradable y le permite identificar este sistema informativo con respecto a otras entidades o servicios, perfil muy lejano de los resultados del grupo de trabajo, (resaltados con línea morada en la gráfica), quienes pensaban que la imagen era compleja y no tendría tanta importancia concepto que cambia por completo ante el usuario a quienes el diseño los motivo a hacer uso de él, a interactuar con él y a conocerlo para poder emplearlo más adelante y agilizar su proceso de tramitología.

7.2.4. QUINTA ETAPA EVALUACIÓN:

• DESCRIPCIÓN:

Esta actividad fue realizada el día jueves 5 de Noviembre de 2015, en las instalaciones de la sala de oncología del Hospital San Pedro en el horario de 9:00 am a 12:00m, participaron todos los integrantes del grupo de trabajo, y los usuarios quienes participaron en la socialización de la aplicación tanto análoga como digital, posterior al uso de los medios de información, se procedía a solicitarle al usuario una evaluación de su parte con respecto al sistema, se hizo un formato de diferencial semántico en el que se incluían 4 partes del sistema.

Se hizo un total de 15 evaluaciones por diferencial semántico que dieron los siguientes resultados.



(Imagen 31, Diferencial Semántico RESULTADO SISTEMA)

En cuanto al panel informativo los resultados fueron muy positivos el 90% de los usuarios (resaltados con línea azul en la gráfica), de la sala de oncología del Hospital San Pedro opina que la información contenida es

necesaria para agilizar su proceso de autorización y tramitología además de ser clara, sencilla y que brinda gran beneficio para el usuario y su acompañante para poder disminuir tiempo en el trámite y poder dar inicio de manera rápida a su tratamiento. Aunque en algunos puntos muy lejano al perfil del grupo de trabajo cuando se pensaba que la información contenida no iba a ser tan sencilla de entenderla pero evaluando el perfil de los usuarios nos damos cuenta que ellos comprendieron de una manera muy fácil la información y creen que es un sistema que beneficiara a la mayoría de los usuarios que a diario se ven enfrentados con este largo proceso y que utilizaran menos tiempo si siguen la información contenida en el sistema.

En cuanto a la aplicación App los resultados fueron positivos el 90% de los usuarios que la probaron creen que es una herramienta agradable, dinámica, de fácil manejo y que la información contenida le guía en el proceso de la tramitología llevándole a agilizar la actividad y disminuir el tiempo que se emplea para que pueda dar inicio rápidamente a su tratamiento, el perfil semántico del usuario muy cercano al del grupo de trabajo, en cuanto a la forma de uso dinámica y el diseño agradable atrae al usuario a utilizarla, con respecto a la información contenido el perfil es muy distante cuando se creía que la información no iba a ser tan sencilla o muy técnica el punto de vista del usuario es que la información realmente es concreta clara y ayuda mucho a entender el proceso de tramitología por lo que beneficiaría al usuario para que gaste menos tiempo en papeles y de inicio de manera más rápida a su tratamiento.

En cuanto a la entrega del kit informativo los resultado fueron muy positivos el 90% de los usuarios a quien se les entrego el kit creen que hacer entrega de este material beneficia mucho sobre todo a las personas que no tienes acceso a la aplicación en tabletas o computadores, además la información que encontraron es útil, el diseño como tal es llamativo y atrae al usuario a que lo lea, muy cercano al perfil del grupo de trabajo en

cuanto a diseño, información y al aspecto innovador, mientras el grupo de trabajo pensaba que no era tan útil la entrega de este material para la mayoría de los usuarios es realmente importante la información contenida ya que permite agilizar el proceso en gran medida, disminuye el tiempo que invierte el paciente en realizar los procedimientos y le ayuda a comenzar de la manera más oportuna su tratamiento.

8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Mediante el pensamiento de diseño, el proyecto “Despéjate” se desarrolló con un proceso creativo el cual permite analizar los flagelos sociales, vivenciar experiencias, que sirven para extraer una visión centrada y llegar a una solución adecuada.

El poder trabajar interdisciplinariamente entre diseño industrial y diseño gráfico, abrió las puertas para analizar desde diferentes enfoques, converger diferentes pensamientos, teniendo en cuenta que estas disciplinas tienen una gran oportunidad de acción en la innovación social.

El proceso de tramitología en los pacientes que asisten a sala de oncología de hospital san pedro puede agilizarse a través del sistema informativo diseñado ya que le permite conocer con facilidad y claridad los documentos que debe presentar desde que llega por primera vez a realizar su proceso y que su tratamiento se inicie de la manera más rápida posible.

La prioridad del paciente de sala de oncología de fundación hospital san pedro consiste en iniciar de manera oportuna su quimioterapia y el sistema informativo diseñado pretende agilizar en el paciente y disminuir el tiempo que gasta en la tramitología para que pueda llevar a cabo lo más pronto posible su tratamiento.

El proceso de la tramitología se encuentra contemplado en las guías de atención y políticas del ministerio de protección social debido a ello no se puede reducir el número tan elevado de procedimientos para llevar a cabo la autorización de la quimioterapia pero el sistema de información diseñado contribuye a que el paciente conozca de manera práctica y

sencilla el procedimiento que debe realizar el usuario para lograr que su autorización se realice de manera más ágil y en el menor tiempo posible para que pueda iniciar su tratamiento de la manera más oportuna.

El sistema informativo tanto análogo como digital busca disminuir el tiempo empleado por los pacientes de la sala de oncología de la Fundación Hospital San Pedro entre cada trámite ya que la información encontrada y procesada por el usuario le facilita y aclara el proceso llevándolo a que de una manera más sencilla realice su proceso administrativo con mayor rapidez.

Es de gran importancia el lenguaje utilizado por el personal de atención al usuario y la empatía con el usuario en el momento en que se relaciona con el paciente de la sala de oncología de la Fundación Hospital San Pedro ya que de una información clara y precisa depende que el usuario haga uso de la información y pueda realizar su trámite en el menor tiempo posible con el fin de que solo se preocupe por iniciar su tratamiento y no por el proceso tan largo como lo es la tramitología.

Un lugar virtual de acceso para el usuario es de mucha utilidad, se recomienda contar con un servicio de chat o atención al usuario virtual de manera permanente.

Se recomienda fortalecer la colaboración interinstitucional en cuanto a procedimiento, documentos y servicios, ya que los usuarios dependen de varias entidades al tiempo.

9. BIBLIOGRAFIA

AMERICAN CANCER SOCIETY, Quimioterapia ¿Qué es y cómo ayuda?, 2013. Disponible en <http://www.cancer.org/acs/groups/cid/documents/webcontent/002994-pdf.pdf>

BROWN, Tim; Design Thinking, Harvard business review Latino-America, 2008

INSTITUTO NACIONAL DEL CANCER, ¿Qué es el cáncer?, 2015. Disponible en <http://www.cancer.gov/espanol/cancer/que-es>.

INSTITUTO CANCEROLÓGICO DE NARIÑO, Información de Nariño, 2014. Disponible en <http://icnltda.com/index.php/radioterapia>

SECCIÓN SALUD, Diario El Tiempo, 4 de abril de 2013, disponible en <http://www.eltiempo.com/archivo/documento/CMS-12724065>

POLO, Carlos; Niños con cáncer, otras víctimas de tramitología ante la EPS, DIARIO EL HERALDO 2012. Disponible en: <http://www.elheraldo.co/local/ninos-con-cancer-otras-victimas-de-tramitologia-ante-las-eps-78454>

VARGAS, Hernando; EPIDEMIOLOGÍA DEL CÁNCER DE TIROIDES. ANÁLISIS DE RESULTADOS EN SUDAMÉRICA Y COLOMBIA ACADEMIA NACIONAL DE MEDICINA, Abril 2015. Disponible en: <http://revistamedicina.net/ojsanm/index.php/Revistamedicina/article/view/109-4/692>

10. ANEXOS

10.1. LOGOTIPO

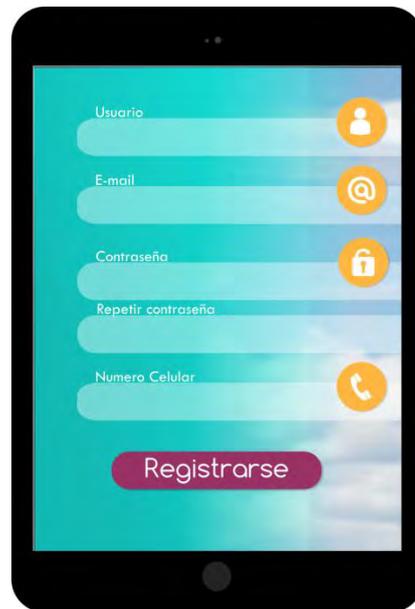


10.2. PANTALLAS DE LA APLICACIÓN

Pantalla de Inicio



Pantalla de registro



Pantalla Trámites

Pantalla de ingreso



Pantalla cita medico general



Pantalla cita de quimioterapia paciente en tratamiento.



Pantalla cita de control, paciente en tratamiento



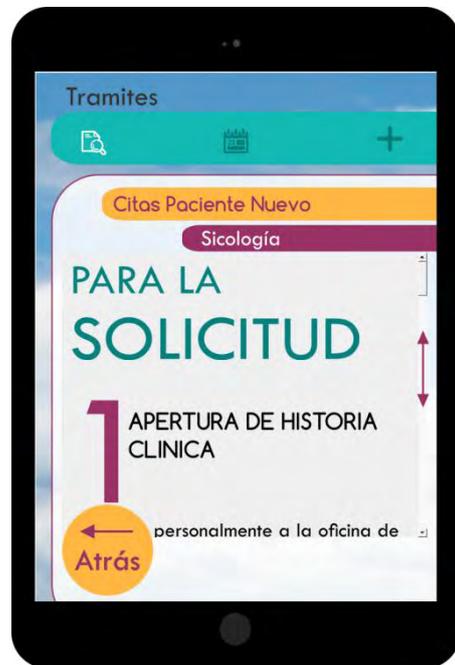
Pantalla cita de Psicología, paciente en tratamiento



Pantalla cita oncología



Pantalla cita paciente nuevo sicologian



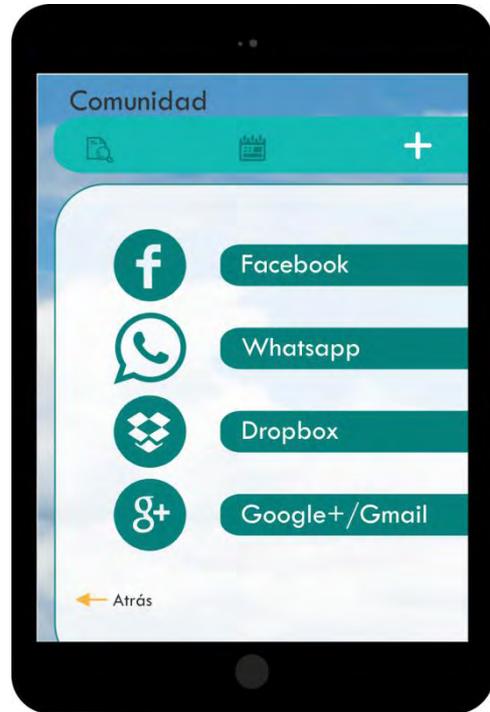
Pantalla cita paciente nuevo Quimioterapia



Pantalla Alarma



Pantalla Comunidad



Pantalla Recordatorio de citas



10.3. PANEL INFORMATIVO

Psicología

1 APERTURA DE HISTORIA CLÍNICA Debe ir personalmente a la oficina de atención al usuario y solicitar la apertura de una carpeta física con la historia clínica del paciente.

2 Documentos Para su trámite debe tener los siguientes documentos; al leer las imágenes puede ver los detalles de cada uno.

DOCUMENTO DE ENTIDAD CARNÉ AUTORIZACIÓN

Horarios **3** Pedir Cita

LA CITA PUEDE TARDAR ENTRE 1-2 DÍAS



Consulta de Oncología

1 Documentos Para su trámite debe tener los siguientes documentos; al leer las imágenes puede ver los detalles de cada uno.

2 Solicitud de cita Debe ir personalmente a las oficinas de atención al usuario.

ORDEN MÉDICA AUTORIZACIÓN DOCUMENTO DE ENTIDAD RESULTADO DE PATOLOGÍA

Horarios **3** Pedir Cita

LA CITA PUEDE TARDAR ENTRE 10 y 30 DÍAS



Solicitud de Quimioterapia

1 Documentos Para su trámite debe tener los siguientes documentos; en las imágenes puede ver los detalles de cada uno.

DOCUMENTO DE ENTIDAD AUTORIZACIÓN FÓRMULA MÉDICA RESULTADO DE PATOLOGÍA

Horarios **3** Pedir Cita

LA CITA PUEDE TARDAR ENTRE 4-5 DÍAS



Cuando se realice la Quimioterapia

1 Documentos SOLICITE UN TURNO PARA PRECONSULTA EN VENTANILLA

ORIGINAL Y COPIA

2 Pre-consulta Con el turno de la ventanilla de facta poder ser llamado a la sala de pre-consulta en donde sus signos vitales serán tomados antes de la quimioterapia.

3 En la quimioterapia Debe estar atento a las recomendaciones del personal y seguir sus indicaciones.

4 Post-consulta En la sala de post-consulta el auxiliar le entregará los documentos necesarios para solicitar cita de control a la siguiente día en el caso de quimioterapia.



En la cita de Oncología

1 Documentos SOLICITE UN TURNO PARA PRECONSULTA EN VENTANILLA

ORIGINAL Y COPIA

2 Pre-consulta Con el turno de la ventanilla de facta poder ser llamado a la sala de pre-consulta en donde sus signos vitales serán tomados antes de la consulta con el Oncólogo.

3 En la consulta Debe presentar el resultado de PATOLOGÍA Y VALORACIÓN DE PSICOLOGÍA y estar atento a las recomendaciones e indicaciones del médico.

4 Post-consulta En la sala de post-consulta el auxiliar le entregará los documentos que el Médico haya considerado necesarios para su tratamiento. Sigue las indicaciones que le personal le indique.



10.4. PLEGABLES

Papelería dentro del KIT

1. Ingreso y Facturación



1. El paciente y acompañante deben traer la cédula para presentarse en la recepción.
2. Debe acercarse a la ventanilla con 30 minutos de anticipación a la cita para autorizar la misma.
3. Si el paciente acude por primera vez a la sala de Oncología, debe traer fotocopia de la cédula, carné de la EPS, historia clínica si la tiene y el informe de patología.
4. Si el paciente es de control debe traer la orden expedida por el médico tratante y los exámenes de laboratorio o radiológicos si el caso lo amerita.
3. La funcionaria de facturación de sala oncológica genera la autorización que el paciente debe firmar.
4. El paciente se dirige al consultorio del médico que previamente la funcionaria le indicó.

2. Posterior a la consulta



1. Una vez termine la consulta acercarse a atención al usuario para solicitar la cita de control o apoyo diagnóstico.
2. Con las órdenes de medicamentos se debe acercar a facturación con la historia clínica para la autorización y posteriormente a farmacia para la entrega de los mismos.
3. Para órdenes de medicamentos **NO-POS** el paciente se dirige a la **EPS** para la respectiva radicación y autorización del medicamento.

3. Aplicación de Quimioterapia



1. Los medicamentos y protocolo de quimioterapia POS, autorice los en atención al usuario y reclámelos en farmacia.
2. Los medicamentos o el protocolo de quimioterapia fuera del POS radíquelos con formato **NO POS** en atención al usuario, en 5 días hábiles tiene la autorización. Luego reclámelo en farmacia y si es el protocolo de quimioterapia se le entregará fecha y hora de aplicación.

4. Laboratorios y Radiología.



1. Para toma de laboratorios o ecografía, puede solicitar la cita en atención al usuario para la realización del examen, y asistir a la realización del examen en la entidad indicada por el funcionario.
2. Para la realización de **TAC, Resonancia u otro examen** de imágenes diferente a Ecografía, puede tramitar la cita para la realización del examen a través de la oficina de la **EPS** y luego asistir a la realización del examen.

5. Radioterapia



Para autorizar el procedimiento de Radioterapia, debe de tramitarla directamente con la EPS, llevando los documentos necesarios para su autorización documento de identidad, fotocopia de la evolución médica y fórmula medica del procedimiento.

10.5. FLYER



1. Ingreso y Facturación

1. El paciente y acompañante deben traer la cédula para presentarse en la recepción.
2. Debe acercarse a la ventanilla con 30 minutos de anticipación a la cita para autorizar la misma.
3. Si el paciente acude por primera vez a la sala de Oncología, debe traer fotocopia de la cédula, carné de la EPS, historia clínica si la tiene y el informe de patología.
4. Si el paciente es de control debe traer la orden expedida por el médico tratante y los exámenes de laboratorio o radiológicos si el caso lo amerita.
3. La funcionaria de facturación de sala oncológica genera la autorización que el paciente debe firmar.
4. El paciente se dirige al consultorio del médico que previamente la funcionaria le indica.

nombre _____ telefono _____

notas _____

2. Posterior a la consulta

1. Una vez termine la consulta, acercarse a atención al usuario para solicitar la cita de control o apoyo diagnóstico.
2. Con las órdenes de medicamento, se debe acercar a facturación con la historia clínica para la autorización y posteriormente a farmacia para la entrega de los mismos.
3. Para ordenar de medicamento NO-POS el paciente se dirige a la EPS para la respectiva radicación y autorización del medicamento.

nombre _____ telefono _____

notas _____

3. Aplicación de Quimioterapia

1. Los medicamentos y protocolo de quimioterapia POS, autorizarlos en atención al usuario y reclamarlos en farmacia.
2. Los medicamentos o el protocolo de quimioterapia fuera del POS radiológicos con formato NO POS en atención al usuario, en 5 días hábiles tiene la autorización. Luego reclámelos en farmacia y si es el protocolo de quimioterapia se le entregará fecha y hora de aplicación.

nombre _____ telefono _____

notas _____

4. Laboratorio y Radiología

1. Para toma de laboratorio o ecografía, puede solicitar la cita en atención al usuario para la realización del examen, y acudir a la realización del examen en la entidad indicada por el funcionario.
2. Para la realización de TAC, Resonancia u otro examen de imágenes diferente a Ecografía, puede tramitar la cita para la realización del examen a través de la oficina de la EPS y luego acudir a la realización del examen.

nombre _____ telefono _____

notas _____

5. Radioterapia

Para autorizar el procedimiento de Radioterapia, debe de tramitarla directamente con la EPS, llevando los documentos necesarios para su autorización: documento de identidad, fotocopia de la evolución médica y fórmula médica del procedimiento.