

Desing Thinking en el Sector Salud

El enfoque hacia **la persona como centro del sistema salud**, aborda reflexiones y estrategias que trascienden los campos de la gestión en salud y el desarrollo de tecnologías médicas. La experiencia del paciente adquiere mayor relevancia, considerando todas las etapas del ciclo: antes, durante y posteriormente a la prestación de los servicios médicos. Allí es donde el diseñador empatiza con la persona, interpretando sus necesidades y expectativas presentando una nueva visión, un proceso y un conjunto de herramientas que se pueden aplicar en la resolución de problemas.

1

El **sector de la salud** está incorporando el **pensamiento de diseño** cada vez más, como un medio de innovación **orientada a empatizar con el paciente**, indagando e identificando sus necesidades y deseos alcanzando una comprensión detallada del problema **generando soluciones integrales, eficaces y acordes a sus expectativas**. Los profesionales de salud a través del Design Thinking pueden acceder a perspectivas más creativas, interdisciplinarias y centradas en las personas, favoreciendo la innovación del sector, mejorando la gestión de la salud (1).

Empresas referentes del sector salud, como la **Clínica Mayo (2)** y **Kaiser Permanente**, están **formando equipos de diseño interno centrados en aplicar la metodología de pensamiento de diseño** para la solución de problemas complejos, como: nuevas alternativas de proporcionar salud a bajo costo, mejorar la experiencia del paciente en la interacción con equipos médicos (reducción de la ansiedad y del miedo), favorecer la comunicación médico-paciente o farmacéutico-consumidor, por ejemplo o aumentar la comodidad y movilidad de los pacientes.

El **Centro para la innovación (CFI) creado por la Clínica Mayo en 2008**, cuenta con **área de experimentación** en sus instalaciones con el objetivo de **integrar al Design Thinking a la práctica de la medicina**, en el que se desarrollan **investigación del paciente y su familia** por medio de entrevistas, observación, uso de herramientas y metodologías creativas como también la conceptualización, prototipado y validación de

nuevos servicios o experiencias incorporando la práctica de resolución de problemas complejos.

Un caso interesante (3) sobre la aplicación de la metodología fué el **proyecto: Mayo Clinic OB Nest**, en el que el **Centro de Innovación de la Clínica Mayo se asoció con el Departamento de Obstetricia y Ginecología de la Clínica Mayo para comprender mejor la atención prenatal a distancia**. El proyecto exploró formas de complementar las ofertas actuales de atención prenatal en Mayo Clinic y brindar a los pacientes y familias más formas de interactuar con su equipo de atención desde su hogar con el objetivo de mejorar la experiencia del paciente y del proveedor mediante el diseño de un nuevo modelo de atención.

Aprovechando las tecnologías de información y comunicaciones, **el equipo creó 14 experimentos en los que los pacientes fueron expuestos a nuevas experiencias y entornos**, lo que permitió al equipo comprender mejor el impacto en la experiencia del paciente y del proveedor. Los experimentos incluyeron temas de **monitoreo en el hogar, acceso de apertura, citas dirigidas por el paciente, una experiencia personalizada, comunidades en línea para pacientes y citas a distancia**. Durante el transcurso del proyecto, el equipo utilizó los conocimientos de estos experimentos para crear un **modelo único de atención cohesiva** que se implementó como un modelo de atención de embarazo de bajo riesgo dentro del departamento de obstetricia y ginecología en Mayo Clinic Rochester.

Estos casos demuestran cómo el pensamiento contribuye a generar soluciones centradas en las personas. **Keralty está incorporando la metodología** desde esta perspectiva que busca **innovar en la experiencia del paciente y su familia**, desde la VSP de Ciencia y Tecnología, y la Subgerencia de Innovación con un equipo interdisciplinario de Profesionales en Salud y Diseñadores en el desarrollo de proyectos.

Támara Burgos Rodríguez, en nombre del Comité Editorial de Conexión Colsanitas

Keralty

Correo electrónico para la correspondencia: tburgos@colsanitas.com

Referencias

1. Brown T, Wyatt J. Design Thinking for Social Innovation. Stanford Social Innovation Review. 2010;
2. Brown T, Change by Design: how design thinking transforms organizations and inspires innovation. 2009 (169)
3. <http://centerforinnovation.mayo.edu/design-in-health-care/>