

Primavera Salud: Exámenes de sangre centrados en los usuarios



Tipificación del caso
Experiencial

Foco
Relación emprendedor
y Laboratorio de
Gobierno

**Etapa proceso de
innovación**
Etapa de prototipado
y pilotaje

Programa
Impacta Salud

Temporalidad
2015-2017

**Fuentes de
información**
Entrevista Equipo
Zambia
Entrevista
Municipalidad
Recoleta
Notas de prensa
Material documental

Destinatario
Emprendedores

**Levantamiento de
Datos/información**
2017

Resumen de la experiencia

Primavera Salud es una plataforma que rediseña y personaliza los resultados de los exámenes sanguíneos de los pacientes, con el fin de que estos comprendan fácilmente la información. A partir de esta innovación se espera que ellos se empoderen en relación a su salud, siendo capaces de leer sus exámenes por sí mismos y tomando, desde ahí, las acciones pertinentes para su autocuidado.

Los pacientes reciben junto a su examen tradicional una hoja extra. Ésta contiene los indicadores más relevantes para su patología, pero en un formato atractivo visualmente, como son imágenes y gráficos fáciles de comprender. Por ejemplo, Primavera Salud puede mostrar indicadores claves como Glicemia, Colesterol y/o la presión de sus últimos tres controles. Así, la persona no sólo entenderá su condición actual, sino también la evolución de su posible enfermedad.

Como servicio, Primavera Salud se desarrolló al alero del Ministerio de Salud y el Laboratorio de Gobierno desde el Impacta Salud 2015, instancia en donde el equipo aprendió una serie de metodologías basadas en el diseño de servicios centrado en los usuarios. Esto les permitió mejorar su solución para que respondiera a sus reales necesidades. Por tanto, esta relación entre emprendedores y el sector público resultó de ayuda para el desarrollo del proyecto.

La etapa de pilotaje de esta iniciativa comenzó en julio del año 2016 en el Centro de Salud Familiar (CESFAM) de Recoleta, en donde ha sido destacado por lo propios pacientes y directores del establecimiento.

A su vez, el equipo de Primavera Salud también trabaja en la implementación de su proyecto en otros CESFAM de la región Metropolitana. En consecuencia, los integrantes del equipo esperan que su proyecto siga creciendo para que pacientes de otras comunas puedan entender el estado de su salud a partir de sus exámenes, con la intención de ser un apoyo para los especialistas médicos.

Palabras claves:

*Exámenes de
sangre, pacientes
cardiovasculares,
prevención y autocuidado
de la salud, Impacta
Salud 2015*

Para más información acerca del Programa, ver Libro "Un Estado Innovador para las Personas: Los primeros años del Laboratorio de Gobierno". Descargable en www.lab.gob.cl/el-lab/publicaciones

Para ver listado completo de referencias ingresar a www.lab.gob.cl/experiencias

I. Los exámenes de sangre en Chile

Los exámenes sanguíneos constituyen el primer método para verificar el estado general de salud de las personas. Las pruebas pueden ayudar a diagnosticar enfermedades y afecciones como anemia, infecciones, problemas de coagulación, cáncer y enfermedades del sistema inmunitario, entre otras.

También sirven para detectar cualquier tipo enfermedad cardiovascular (ECV), como Hipertensión Arterial, Cardiopatía Coronaria, Insuficiencia Cardíaca y otras. Actualmente, según la Organización Mundial de la Salud (OMS) estas enfermedades son la principal causa de mortalidad en el mundo. De acuerdo a los datos entregados por la misma institución, sólo en el año 2012 murieron más de 17 millones de personas, constituyendo el 31 por ciento de todas las fatalidades registradas en el planeta (OMS, 2015).

Durante el mismo año en nuestro país, el porcentaje fue similar. El 27,1% de las defunciones se debió a las ECV. Por lo mismo, actuar de manera oportuna en la detección de los síntomas y eliminar factores de riesgo, como sedentarismo, sobrepeso, tabaquismo y alcoholismo, son medidas perentorias. Al respecto, la OMS (2015) recomendó crear estrategias y herramientas de salud, además de promover campañas preventivas.

Ante este escenario, el monitoreo de potenciales pacientes y de aquellos ya diagnosticados como crónicos, consiste en someterse regularmente a exámenes de sangre. Por lo general, los resultados de los laboratorios clínicos son entregados en un documento cuya extensión varía entre una a siete hojas y con un muy lenguaje técnico.

El problema es que muchas veces estos exámenes son ilegibles para personas sin conocimientos médicos. En este sentido, un estudio realizado por la Superintendencia de Salud (2012) sobre la perspectiva de los usuarios de la atención hospitalaria, hizo hincapié en la necesidad de crear estilos de comunicación más cercana y directa entre el paciente, médico y familiares.

II. Primavera Salud

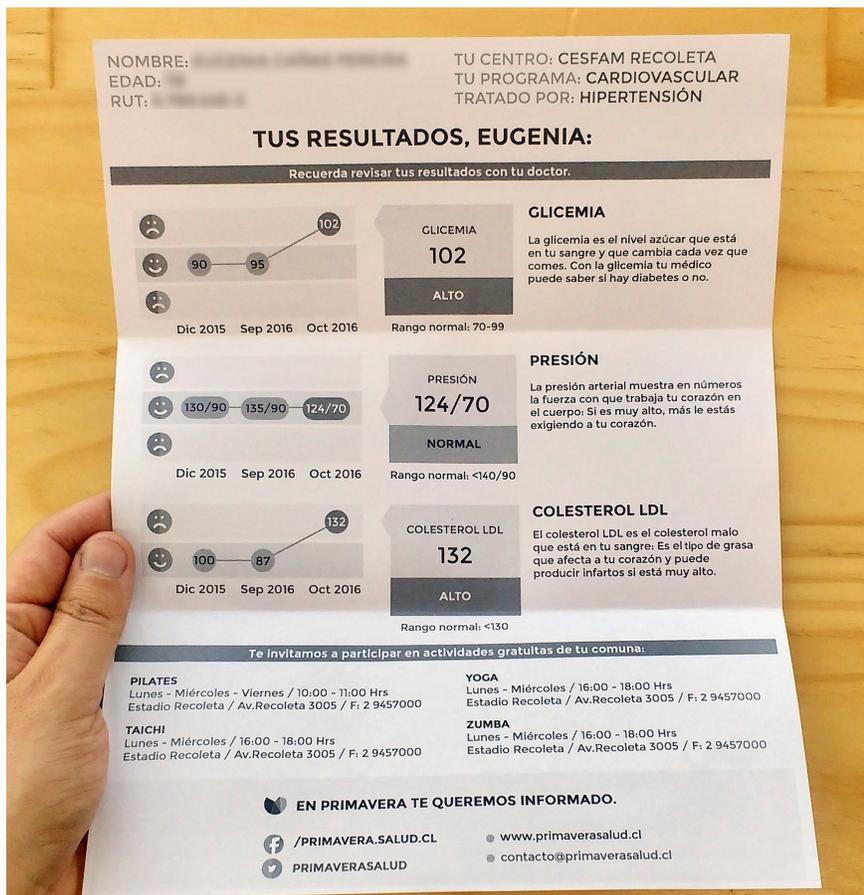
¿Cómo funciona Primavera Salud? Los pacientes reciben junto a su examen tradicional una hoja extra. Ésta contiene los indicadores más relevantes para su patología, pero en un formato atractivo visualmente, como imágenes y gráficos fáciles de comprender. Por ejemplo, Primavera Salud puede mostrar indicadores claves como Glicemia, Colesterol y/o la presión de sus últimos tres controles (Ver Imagen 10). Así la persona no sólo entenderá su condición actual, sino también la evolución de su posible enfermedad.

³ ¿Qué elementos de la atención de salud son, desde la perspectiva del usuario los que más contribuyen a que se sienta satisfecho? (2012). Superintendencia de Salud. Obtenido el 10 de enero de 2017 en http://www.supersalud.gob.cl/normativa/668/articles-7392_recurso_1.pdf

Por tanto, el nombre del proyecto no es antojadizo, ya que pretende refrescar la experiencia de los pacientes con el sistema de salud, quienes tradicionalmente conciben la interacción como un proceso burocrático y difícil de entender.

Para lograr lo anterior, Primavera Salud trabaja de forma personalizada. El primer paso es tomar contacto con el laboratorio clínico a cargo del examen. Éste, acorde a la ficha clínica del paciente, escoge la información a relevar del caso. Con estos datos, el sistema procede a complementar los resultados obtenidos, incluyendo recomendaciones prácticas de hábitos saludables así como con actividades deportivas gratuitas promovidas por los municipios asociados al proyecto.

Imagen 10. Resultados de exámenes diseñados por Primavera Salud (2015)



Fuente: Primaverasalud.cl

Descripción

1. Progreso de sus indicadores médicos y rangos de sus resultados
2. Resumen de los indicadores más importantes de su control
3. Promoción de actividades y beneficios gratuitos de su comunidad
4. Descripción del indicador en palabras de los mismo usuario

III. Proceso de trabajo en el Programa Impacta Salud

A continuación se detalla el proceso de trabajo que realizó el equipo de Primavera Salud en cada una de las etapas que componen el programa Impacta Salud.

1. Inicio: Etapas de Postulación y Demoday

Entre julio y septiembre del año 2015, Rodolfo Redlich, ingeniero eléctrico y el resto de su equipo, decidieron participar en Impacta Salud, concurso abierto de innovación pública del Gobierno de Chile, el cual en su primera convocatoria fue llevado adelante por el Ministerio de Salud, la Municipalidad de Recoleta y el propio Laboratorio de Gobierno.

Redlich (2017), fundador del grupo Zambia, consultora en tecnología de Concepción, señaló "lo que encontramos genial de esta convocatoria es que era distinto a todo lo que habíamos postulado antes. Normalmente fondos de CORFO [Corporación de Fomento de la Producción] o regionales de innovación".

Desde un inicio las aspiraciones de Zambia fueron tratar el problema de la falta de herramientas de prevención y autocuidado, por lo que consideraron que un segundo rendimiento asociado a su motivación principal y acorde con el principal desafío planteado por Impacta Salud, podía ser la descongestión de los centros de salud públicos. Para lograr lo anterior, decidieron expandir el grupo humano de su equipo, compuesto principalmente por ingenieros, con profesionales como sociólogos y diseñadores, quienes le aportarán una mirada multidisciplinaria a la resolución de la problemática.

En octubre, Primavera resultó seleccionado entre doscientos ocho postulantes, para participar en el Demoday. En esta etapa, veinte equipos semifinalistas se presentaron ante un jurado experto de Impacta Salud, compuesto por integrantes de los sectores privado y público.

En noviembre, el equipo resultó seleccionado dentro de las doce mejores ideas para participar en la incubadora acelerada del Laboratorio de Gobierno, llamada Bootcamp. Esta etapa tuvo cinco semanas de duración, en donde cada equipo recibió 5 millones de pesos y el apoyo por medio de talleres, para desarrollar y validar su prototipo, gracias a la ayuda de expertos privados y públicos.

2. Incubación de la idea: Etapa del Bootcamp

Durante esta etapa el equipo encabezado por Redlich emprendió una investigación asistiendo a diferentes centros de salud, principalmente en el Centro de Salud Familiar (CESFAM) de la comuna de Recoleta en Santiago, en donde constataron las dificultades experimentadas por los pacientes.

María José Veropalumbo (2017), diseñadora integral de Primavera Salud, recordó “lo vital en esta etapa fue aterrizar la idea al contexto de lo que estaban viviendo los vecinos, comprendiendo que conviven todo tipo de personas, desde una variedad socioeconómica y de edades, a un gran cantidad de inmigrantes”.

Esto fue completamente nuevo para Redlich (2017), principalmente por su formación ingenieril, quien comentó que al avanzar en los procesos de prototipado de Impacta 2015, tuvo sus primeros acercamientos a la metodología de trabajo basadas en el testeado con los usuarios y empatizando con ellas.



La primera semana en que salimos a la calle, fuimos al CESFAM, a ver cómo funcionaba el prototipo que habíamos hecho en una hoja, hecha muy a mano, y a pesar de no ser el proceso metodológico más correcto, si ganamos mucho aprendizaje, fue la primera iteración de nuestra metodología de trabajo, que fue un poco todo lo que aprendimos también con los talleres que se hacían. (Redlich, 2017)

Fue durante el Bootcamp que notaron la complejidad a la hora de entender los resultados de los laboratorios clínicos, desarrollando la idea Primavera Salud, una nueva plataforma que rediseña los exámenes de sangre. Está destinada principalmente de pacientes cardiovasculares y les traduce, en un lenguaje simple y amigable, los datos relativos con su salud.

En consecuencia, esta etapa constituyó un punto de inflexión en el desarrollo proyecto, especialmente por el apoyo metodológico brindado en el Bootcamp, enfocado en resolver un problema público. Al respecto Redlich (2017) mencionó “no sólo te pasan los recursos y te dan la libertad de usarlos como quieras, bajo las rendiciones que hay que cumplir, sino que también está todo este tema de enseñarte cómo llevar un proyecto apuntado hacia el servicio público”.

3. Etapa de Expo y Premiación

En diciembre del 2015 y luego presentar su propuesta al jurado y a la comunidad, Primavera Salud resultó seleccionado como uno de los cuatro

equipos ganadores de Impacta Salud, haciéndose acreedores 50 millones de pesos para realizar el pilotaje de su proyecto (Ver Imagen 11).

Imagen 11. Premiación de Primavera Salud (2016)



4. Etapa de Pilotaje y efectos preliminares

En julio del año siguiente se inició la etapa de Pilotaje de Primavera Salud en el CESFAM de Recoleta, siendo hasta el momento destacado por lo propios pacientes y los especialistas de la salud, especialmente para la atención primaria.

La Dra. María Eugenia Chadwick (2017), Directora del Departamento de Salud de Recoleta, comentó: “Efectivamente nuestros equipos lo valoraron mucho. Lo alcanzamos a probar en el periodo con algunos pacientes del programa cardiovascular y los equipos de salud se dieron cuenta que los usuarios entendían mucho mejor el problema”.

Primavera Salud existe hoy como una herramienta para el cuidado de la salud, tanto para doctores como pacientes, pero con un enfoque especial en estos últimos. Primavera Salud incentiva a los pacientes a tomar acciones que tengan consecuencias directas en su salud y los convierte en voceros de hábitos saludables en su entorno familiar, amistoso y laboral.

De esta manera, la gran innovación de Primavera Salud está en que pretende ser una herramienta para que las personas tomen los cuidados correspondientes en relación a su propia salud. En palabras de Veropalumbo (2017), “finalmente ese cambio de hábito, o ese cambio de vida que tiene que hacer cada paciente, es lo que genera ese aporte público”.



Equipo Primavera Salud
trabajando en el desarrollo de su
solución en el Bootcamp.

“Cuando el usuario entiende mucho mejor el problema, también puede hacer mejor el tratamiento, seguir mejor las indicaciones, ser más constante en el cuidado. Entonces el resultado es mucho más efectivo” (Chadwick, 2017).

IV. Desafíos futuros

El equipo de Primavera Salud, tienen pensado ampliar su red de trabajo en centros de salud privados y participar en diversos procesos de licitación, con la intención de llegar a nuevos servicios de salud. Por tanto, se espera que el proyecto siga creciendo para que pacientes de otras comunas puedan entender el estado de su salud a partir de sus exámenes, con la intención de ser un apoyo para los especialistas médicos.

En el futuro el equipo de Primavera Salud pretende realizar estudios complementarios con la Universidad de Chile e impulsar su propuesta en otras casas de educación superior. Redlich planteó la posibilidad de convertir al proyecto en una especie de observatorio para levantar prácticas sobre el voluntariado, la innovación y la importancia del empoderamiento en la salud, convirtiendo a las personas en “pacientes expertos” (Gil, 2006) a través de charlas y talleres. Así, serán los individuos quienes entiendan su enfermedad y aclaren sus dudas; esto sin reemplazar los constantes chequeos médicos y exámenes requeridos.

Datos de identificación

Nombre:

Primavera Salud

Equipo

- Rodolfo Redlich, coordinador de proyecto
- Javier Contreras, desarrollador de software
- María José Veropalumbo, Diseñadora integral
- Valentina Fischer, Sociologa
- Juan José Berger, Sociologo
- Camila Gonzales, Diseñadora de servicio
- Federico Thum, Diseñador de servicio
- Marjorie Mela, Ingeniera comercial
- Bruno Betanzo, Gestionador comercial
- Juan Pablo Bravo, Diseñador Infografista

Duración del proyecto:

- Impacta Salud 2015
- Pilotaje 2016

Principales Instituciones participantes:

- Laboratorio de Gobierno
- Ministerio de Salud
- Municipalidad de Recoleta
- Zambia

Entrevistados:

- Dr. María Eugenia Chadwick, Directora de Salud, Cesfam Recoleta
- Marjorie Mela
- Rodolfo Redlich
- María José Veropalumbo

Pilotaje:

Cesfam de Recoleta, Región Metropolitana

Autores y colaboradores

Autores responsables:

- Dr. Óscar Jerez Yañez
- Daniel Galáz Collante

Equipo colaborador:

- Daniela Herrera Martínez
- Katalina Papic Ponce
- Valeria González Vallejos

Todas las entrevistas cuentan con respaldo de audio y el consentimiento informado de los entrevistados.