

ZAINZKEO-I: metodología de diseño centrado en las personas para el desarrollo de nuevos productos y servicios centrados en la experiencia de paciente

Maitane GARCÍA-LÓPEZ^a, Arantxa GONZÁLEZ DE HEREDIA^a, Ester VAL^a, Ion IRIARTE, Iosune TELLERÍA PETROCH^b

^a*Mondragon Unibertsitatea, Centro de Innovación en Diseño (DBZ), 20500 Arrasate (Spain)*

^b*UGGASA, Agencia de Desarrollo Socioeconómico de Urola Garaia, Zumarraga (Spain)*

E-mail de correspondencia: mgarcial@mondragon.edu

Keywords: patient experience (PX), human-centred design (HCD), Patient-centered care, (PCC).

Abstract

Investigaciones recientes resaltan la importancia de introducir la eXperiencia de Pacientes (PX) a la hora de proponer productos y servicios en entornos sanitarios y sociales ¹⁻³. Tradicionalmente el desarrollo de estos está liderado por equipos con un perfil experto en la tecnología a desarrollar, sin embargo, carecen de información real sobre el contexto de uso ⁴. El diseño centrado en las personas o *human-centred design* (HCD) ⁵ es un enfoque que ayuda a integrar la PX en las organizaciones y guía en el abordaje de problemas habilitando a profesionales y pacientes a co-diseñar los servicios y/o productos en colaboración ⁶. En este contexto nace *Zaintzeko*, una metodología HCD específica para su uso en entornos socio-sanitarios con el objetivo de guiar a las empresas y organizaciones a proponer nuevos productos y servicios para mejorar la PX. La primera experimentación de la metodología (*Zaintzeko-I*, 2018-2019) tuvo lugar en el ámbito académico con el apoyo de la DFG y UGGASA. *Zaintzeko-I* fue realizada por 23 personas graduadas en ingeniería de diseño industrial con conocimientos en HCD. Los 5 equipos de trabajo fueron capaces de identificar y definir la problemática y necesidades reales de las personas que son parte del ecosistema de cuidados, y de traducir estas necesidades en nuevos productos y servicios. Los 5 prototipos digitales presentados estaban en un nivel de desarrollo semi-funcional, lo que ayudó a la comprensión de las propuestas por parte de las empresas interesadas en el sector. Los equipos ejecutaron la metodología *Zaintzeko* de forma satisfactoria, a pesar de ser necesarios más estudios empíricos sobre su uso, la metodología asiste a los equipos a comprender la PX para después, definir y detallar las necesidades de las diferentes personas que forman parte del equipo de cuidados y traducirlas en requisitos de los nuevos productos y servicios.

Bibliografía

1. Berry LL. Service innovation is urgent in healthcare. *AMS Rev.* 2019;9(1-2):78-92. doi:10.1007/s13162-019-00135-x
2. Mullaney T, Pettersson H, Nyholm T, Stolterman E. Thinking beyond the Cure: A Case for Human-Centered Design in Cancer Care. *Int J Des.* 2012;6(3). <http://www.ijdesign.org/index.php/IJDesign/article/view/1076>. Accessed January 30, 2019.
3. Purcărea T. Creating the ideal patient experience. *J Med Life.* 2016;9(4):380-385. <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/27928442>. Accessed January 16, 2019.
4. Triberti S, Barelló S. The quest for engaging AmI: Patient engagement and experience design tools to promote effective assisted living. *J Biomed Inform.* 2016;63:150-156. doi:10.1016/j.jbi.2016.08.010
5. Bowen S, Dearden A, Wright P, Cobb M, Wolstenholme D. User-centred healthcare design: A new model of engagement. In: *Royal College of Nursing International Research Conference*. The Sage Gateshead, Newcastle Gateshead, North East England, UK; 2010.
6. International Organization for Standardization. *ISO Standard 9241-210:2010 Human-Centred Design for Interactive Systems*. Geneva; 2010:40.