

**VENTURE®**

Nuevo protocolo de atención a pacientes  
y diseño de los espacio  
Área Temática 3: Arquitectura Humanizada

ORGANIZACIÓN	IVI (Instituto Valenciano de Infertilidad)
PERSONA DE CONTACTO	Alberto Martínez alberto@ventureexperience.com Mov. +34 677 586 541
TÍTULO DEL PROYECTO	Nuevo protocolo de atención a pacientes y diseño de los espacio de los centros IVI
AUTORES	Alberto Martinez Carreguá, Pablo Bolinches Vidal, Brígida Alcover Gil,
ÁREA TEMÁTICA A LA QUE SE PRESENTA	Área Temática 3: Arquitectura Humanizada
RESUMEN EJECUTIVO DEL PROYECTO	<p>El proyecto que presentamos a continuación es el resultado del encargo que el IVI, referencia mundial en el sector de la reproducción asistida, realiza a VENTURE para diseñar un nuevo protocolo de atención al paciente, así como de los espacios donde este tiene lugar.</p> <p>Para tal fin, se realizó un exhaustivo análisis de la situación actual del sector y de los perfiles de usuarios que en la actualidad requieren sus tratamientos. También se estudiaron los customer journeys, para detectar picos y valles, en la experiencia vigente en el momento del encargo.</p> <p>A partir de este análisis, alineando las necesidades de los pacientes y del IVI, se definieron los puntos clave que el proyecto debía atacar,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-<b>Necesidad de acompañamiento.</b> Durante el proceso. No hay dos pacientes iguales.</li> <li>-<b>Empatía.</b> No son sólo pacientes, son personas y cada individuo tiene una historia. Además, en muchas ocasiones, los miembros del hospital son su único apoyo.</li> <li>-<b>Vida en pareja.</b> Es un tema de dos. No existen acompañantes sino compañeros.</li> <li>-<b>Confianza y transparencia.</b> En todo momento. En la información. En el médico, en el personal, en el tratamiento y en la clínica.</li> <li>-<b>Gestión.</b> La gestión de las emociones en cada momento. La gestión del tiempo del paciente. La gestión de la información.</li> </ul> <p>El resultado final es un proyecto donde espacio y experiencia van estrechamente ligados. Y donde los recursos tecnológicos tienen un gran peso a la hora de dar solución y mejorar la experiencia de los usuarios y del personal del IVI.</p>

## PROPUESTA PARA LA DESCRIPCIÓN Y DESARROLLO DE LA CANDIDATURA PRESENTADA

El proyecto se desarrolla en los siguientes  
ámbitos de actuación:

- A\_ ANTES DE LA CONSULTA
- B\_ DESPUÉS DE LA CONSULTA
- C\_ INFORMACIÓN (IVI ES EL N1)
- D\_ PLATAFORMA DE CONTROL

A continuación detallaremos los inputs de  
experiencia que tienen lugar dentro de cada  
ámbito de actuación

### A) ANTES DE LA CONSULTA:

#### A.1/ PREVIO A LA VISITA AL CENTRO (DURACIÓN N/A)

- \_ Se concierta cita previa por teléfono o a través de la plataforma web. Donde además tendremos la opción de realizar una vídeo conferencia programada (especialmente para paciente internacional) con el fin de ofrecer un acercamiento previo con el paciente.
- \_ Desde el primer momento se pregunta de qué perfil se trata (madre soltera, pareja, etc.). A partir de ahí se le da un trato a los pacientes según el protocolo establecido.
- \_ El cliente rellena unos datos básicos que ayuden a iniciar su perfil, así como firmar todos los documentos como: ley de protección de datos etc.
- \_ Queda registrado y esta información le llega al “coach” que se le asigna y que le acompañará en la primera visita.
- \_ La plataforma genera un código QR vinculable a cualquier aplicación de tarjeta virtual y un número de usuario relacionado directamente con el DNI.

#### **Solución a problemas e información extra:**

- \_ Los pacientes van directamente al centro sin cita previa. 1
- \_ ¿Porque ofrece IVI este paso?. 2
- \_ ¿Qué información va a recibir el cliente?. 3

#### SOLUCIÓN

1 > La recepcionista auxiliar les explica que necesitan inscribirse a través de la web o telefónicamente y obtener una cita previa. Se les da un folleto informativo

2 > El IVI ofrece este acercamiento previo con el fin de fidelizar con el cliente antes de la visita (que tiene un coste).

De este modo ofrecemos una imagen más sincera del centro y damos información necesaria para la primera visita. Este servicio está especialmente enfocado a clientes extranjeros.

3 > El paciente recibirá información sobre el nuevo sistema de 1ª visita. Así como información acerca del IVI.

## PROPUESTA PARA LA DESCRIPCIÓN Y DESARROLLO DE LA CANDIDATURA PRESENTADA

El proyecto se desarrolla en los siguientes  
ámbitos de actuación:

- A\_ ANTES DE LA CONSULTA
- B\_ DESPUÉS DE LA CONSULTA
- C\_ INFORMACIÓN (IVI ES EL N1)
- D\_ PLATAFORMA DE CONTROL

A continuación detallaremos los inputs de  
experiencia que tienen lugar dentro de cada  
ámbito de actuación

### A.2/ ENTRADA (DURACIÓN 3 MIN)

- \_ Los pacientes escanearán su código QR o, en su defecto, introducirán el DNI para hacer check-in en la clínica.
- \_ La pantalla les indicará el nombre del coach y les pedirá que esperen un momento. Porque el coach vendrá a buscarles.
- \_ El coach les recoge y les lleva a su mostrador para iniciar el proceso de 1ª visita.
- \_ En el caso de no haber coach disponible en ese momento se les indicará el número de mostrador al que deben de ir a esperar a su coach adjudicado que en el momento que esté libre irá a buscarles allí. Cada coach tiene su propio mostrador.

### A.3/ RECEPCIÓN. WELCOME ROOM (DURACIÓN 5MIN)

- \_ Llegan al mostrador del coach. Este se presentará y les entregará un folleto informativo (timeline, FiffyKit, mapa, info ¿qué hacer?).
- \_ Se les revisará el DNI para corroborar los datos.
- \_ En el caso de que se necesite firmar algún documento este será el momento.
- \_ Se les entrega la pulsera de aviso.

### **SOLUCIÓN A PROBLEMAS E INFORMACIÓN EXTRA:**

- \_ Fallan los totems. 1
- \_ No hay coach disponible. 2
- \_ Traen un paquete. 3

### **SOLUCIÓN**

- 1 > La recepcionista auxiliar tomará control directo del registro de pacientes.
- 2 > Los pacientes esperarán en los taburetes del puesto de trabajo del coach asignado.
- 3 > Los paquetes serán recogidos en la recepción auxiliar.

## PROPUESTA PARA LA DESCRIPCIÓN Y DESARROLLO DE LA CANDIDATURA PRESENTADA

El proyecto se desarrolla en los siguientes  
ámbitos de actuación:

- A\_ ANTES DE LA CONSULTA
- B\_ DESPUÉS DE LA CONSULTA
- C\_ INFORMACIÓN (IVI ES EL N1)
- D\_ PLATAFORMA DE CONTROL

A continuación detallaremos los inputs de  
experiencia que tienen lugar dentro de cada  
ámbito de actuación

### A.4/ MUNDO IVI. EDUCACIÓN PRE CONSULTA (DURACIÓN 10MIN)

- \_ Se les lleva a un área interactiva llamada mundo IVI.
- \_ Antes de llegar a la zona educativa pasarán por el LiveLab (laboratorio en vivo). Zona en la que se ve lo que está pasando en el laboratorio en directo.
- \_ Luego irán a la zona educativa con pantallas.
- \_ En esta área el coach les explicará toda la información necesaria, estructurada por los psicólogos, para tranquilizar y proporcionar una visión realista del proceso. (No se hablará de los logros del centro).
- \_ Se le dará un tiempo al paciente para preguntar dudas.

### **SOLUCIÓN A PROBLEMAS E INFORMACIÓN EXTRA:**

- \_ Los pacientes pasan mucho tiempo viendo el LiveLab. 1
- \_ ¿Qué información se le proporciona al paciente?. 2
- \_ ¿Cómo mostramos toda esa información?. 3
- \_ ¿Qué ocurre si el paciente tiene muchas preguntas y hay otro coach esperando para Mundo IVI?. 4

### **SOLUCIÓN**

1 > Es trabajo del coach de controlar la visita y los tiempos planteados.

2 > El coach realizará una charla (a modo de presentación) en la que proporcionará información (esta información estará estructurada por los psicólogos) con el fin de TRANQUILIZAR y proporcionar una VISIÓN REALISTA del proceso y de que es la infertilidad.

3 > Pantallas interactivas.

4 > En caso de que el paciente necesite tiempo extra para resolver dudas o charlar con el coach deberá de haber al menos una sala OnetoOne libre para dar respuesta a este tipo de casos y a los de crisis.

## PROPUESTA PARA LA DESCRIPCIÓN Y DESARROLLO DE LA CANDIDATURA PRESENTADA

El proyecto se desarrolla en los siguientes  
ámbitos de actuación:

- A\_ ANTES DE LA CONSULTA
- B\_ DESPUÉS DE LA CONSULTA
- C\_ INFORMACIÓN (IVI ES EL N1)
- D\_ PLATAFORMA DE CONTROL

A continuación detallaremos los inputs de  
experiencia que tienen lugar dentro de cada  
ámbito de actuación

### A.5/ ESPERA ACTIVA (DURACIÓN 20MIN)

Se les acompaña a la zona de espera pre-consulta.

\_ La sala de espera tiene varias zonas para satisfacer al máximo la diversidad de los pacientes:

1. Zona cafetería (café “self service”) con pantallas informativas
2. Zona de espera
3. Zona de trabajo: Tiene puntos de carga de ordenador, luces individuales y espacio para trabajar.
4. Zona de relax: con muebles que ofrezcan la posibilidad de aislamiento. La terraza es un espacio dinámico al aire libre.

\_ Mediante un mensaje en la pulsera de aviso se le comunica al paciente en que consulta le está esperando su médico.

### **SOLUCIÓN A PROBLEMAS E INFORMACIÓN EXTRA:**

- \_ ¿Qué información se ve en pantalla de la cafetería?. 1
- \_ ¿Cómo sabe el paciente que puede tomar café gratis?. 2
- \_ ¿Cómo sabe el paciente como utilizar el Fiffykit?. 3
- \_ ¿Cómo sabe el paciente que hacer en la zona Espera Activa?. 4
- \_ Los pacientes se abstraen y no atienden al aviso. 5

### **SOLUCIÓN**

Interviene : Asistente del espacio

1 > Información de porque el IVI es el nº1. Logros, centros, médicos etc.. (Ver en apartado Info. IVI)

2 > Vendrá referenciado en el folleto informativo que recibe el paciente en la zona Welcome.

3 > Vendrá referenciado en el folleto informativo que recibe el paciente en la zona Welcome.

4 > Vendrá referenciado en el folleto informativo que recibe el paciente en la zona Welcome.

5 > La enfermera deberá de salir a buscarlos y los llamará por el método tradicional (llamándoles por su nombre).

## PROPUESTA PARA LA DESCRIPCIÓN Y DESARROLLO DE LA CANDIDATURA PRESENTADA

El proyecto se desarrolla en los siguientes  
ámbitos de actuación:

- A\_ ANTES DE LA CONSULTA
- B\_ DESPUÉS DE LA CONSULTA
- C\_ INFORMACIÓN (IVI ES EL N1)
- D\_ PLATAFORMA DE CONTROL

A continuación detallaremos los inputs de  
experiencia que tienen lugar dentro de cada  
ámbito de actuación

### A.6/ CONSULTA (DURACIÓN 30MIN)

- \_ Una vez notificados los pacientes se dirigen a la consulta del médico asignado donde este les espera y les recibe por sus nombres.
- \_ Comienzan la consulta con una pequeña charla de presentación y toma de datos (los precisados por el médico).
- \_ Se toman los datos físicos del paciente altura, peso, tensión etc.
- \_ De aquí pasarán al box para realizar el examen médico.
- \_ La enfermera tomará datos de pie dentro de la sala o fuera (en la puerta) para así evitar levantar excesivamente el tono de voz.
- \_ Post examen, se sentarán en la mesa donde el médico expondrá el caso y el tratamiento. Todo esto estará apoyado por unas imágenes en pantalla interactivas.
- \_ Se les dará la próxima cita.
- \_ La enfermera les acompaña a OnetoOne

### **SOLUCIÓN A PROBLEMAS E INFORMACIÓN EXTRA:**

- \_ ¿Cómo damos posibilidad al médico de decorar su espacio de trabajo sin que esto afecte al cliente?. 1
- \_ ¿Cómo agilizamos la toma de datos de la enfermera?. 2
- \_ ¿Dónde se sienta la enfermera durante la toma de datos 1?. 3
- \_ ¿Dónde se sitúa la enfermera durante la toma de datos 2?. 4
- \_ ¿Cómo vinculamos los datos vistos en el examen con la pantalla del post examen?. 5
- \_ ¿Qué ocurre si el paciente necesita más pruebas?. 7

### **SOLUCIÓN**

Interviene: Doctor/ra y Enfermero/a

- 1 > Dejamos una estantería detrás de la mesa del médico para ese cometido
  - 2 > La enfermera trabajará sobre una plataforma de toma de datos para agilizar al máximo su labor.
  - 3 > En su espacio designado.
  - 4 > La enfermera se situará cerca para evitar que tenga que levantar la voz el doctor para comunicarle datos.
  - 5 > iPad.
  - 7 > Se le asignará una siguiente cita y se le darán las instrucciones a seguir.
- Después la enfermera le acompañará  
a la sala One to One donde se realizará el pago.

## PROPUESTA PARA LA DESCRIPCIÓN Y DESARROLLO DE LA CANDIDATURA PRESENTADA

El proyecto se desarrolla en los siguientes  
ámbitos de actuación:

- A\_ ANTES DE LA CONSULTA
- B\_ DESPUÉS DE LA CONSULTA
- C\_ INFORMACIÓN (IVI ES EL N1)
- D\_ PLATAFORMA DE CONTROL

A continuación detallaremos los inputs de  
experiencia que tienen lugar dentro de cada  
ámbito de actuación

### **B) DESPUÉS DE LA CONSULTA:**

#### B.1/ ONE TO ONE. SALA PRESUPUESTO (DURACIÓN 10MIN)

- \_ La enfermera acompaña a la pareja fuera de la consulta para llevarles a la sala de presupuesto.
- \_ En el caso de estar esta sala ocupada. Se les llevará a la sala de espera auxiliar donde esperarán a ser atendidos. Se les notificará por teléfono a que box deben ir.
- \_ Les recibe el empleado de presupuesto.
- \_ Comienzan a construir el presupuesto interactivamente en una pantalla situada en la mesa.
- \_ Mientras tanto, en una pantalla, se ve como el presupuesto va formándose.
- \_ Una vez está acabado. Se procede con el pago de la 1ª visita o el que corresponda.
- \_ El empleado de presupuesto les acompaña a la salida y se despide.

#### **SOLUCIÓN A PROBLEMAS E INFORMACIÓN EXTRA:**

- \_ ¿El usuario no atiende a la notificación?. 1
- \_ ¿El usuario no tiene batería en este punto?. 2
- \_ ¿Se muestran datos o información extra en este espacio de espera?. 3

#### **SOLUCIÓN**

Interviene: Empleado/a presupuestos y Enfermero/a

1 > El empleado de presupuesto se dirige a la sala de espera auxiliar donde les tendrá que llamar por su nombre.

2 > En esta zona de espera los pacientes no dispondrán de zona de carga por lo que el empleado de presupuesto al ver que no atienden al aviso deberá de salir a buscarlos.

3 > Con el fin de no saturar al paciente esta sala de espera será neutra, solo se ofrecerá la información necesaria para el cliente.

\_ Pasadas unas horas se le envía al usuario un PDF con su caso y presupuesto para el tratamiento recomendado y pasos a seguir si deciden seguir adelante con el tratamiento

## PROPUESTA PARA LA DESCRIPCIÓN Y DESARROLLO DE LA CANDIDATURA PRESENTADA

El proyecto se desarrolla en los siguientes  
ámbitos de actuación:

- A\_ ANTES DE LA CONSULTA
- B\_ DESPUÉS DE LA CONSULTA
- C\_ INFORMACIÓN (IVI ES EL N°1)
- D\_ PLATAFORMA DE CONTROL

A continuación detallaremos los inputs de  
experiencia que tienen lugar dentro de cada  
ámbito de actuación

### B.2/ POST VISITA (DURACIÓN N/A)

\_ Pasadas unas horas se le envía al usuario un PDF con su caso y presupuesto para el tratamiento recomendado y pasos a seguir si deciden seguir adelante con el tratamiento

### B.3/SI NECESITAN MÁS PRUEBAS (DURACIÓN N/A)

El paciente una vez haya depositado las muestras el día indicado y haya recibido la notificación de consulta se dirigirá al centro. Una vez allí el procedimiento es el siguiente:

- \_ Notifica que ha llegado en los totems de la entrada.
- \_ Se dirige a la zona de espera activa.
- \_ Le llega el aviso de que su doctor está libre.
- \_ Pasa a consulta.
- \_ Una vez finalizada la consulta se le acompaña a One to One donde se le da presupuesto.
- \_ Se le acompaña a la puerta.
- \_ Recibe el post.

### **C) INFORMACIÓN IVI (N°1)**

El prestigio del IVI es real y está avalado por datos objetivos.

Convertimos este Big Data de logros del IVI en una instalación artística visual donde los datos se transmiten de una forma atractiva y directa al visitante, que se ubicará en una de las zonas de paso del centro.

## PROPUESTA PARA LA DESCRIPCIÓN Y DESARROLLO DE LA CANDIDATURA PRESENTADA

El proyecto se desarrolla en los siguientes  
ámbitos de actuación:

- A\_ ANTES DE LA CONSULTA
- B\_ DESPUÉS DE LA CONSULTA
- C\_ INFORMACIÓN (IVI ES EL N1)
- D\_ PLATAFORMA DE CONTROL

A continuación detallaremos los inputs de  
experiencia que tienen lugar dentro de cada  
ámbito de actuación

### **D) PLATAFORMA DE CONTROL**

Todos estos inputs de experiencia se apoyan con la creación de una plataforma digital de control que facilitará la interacción, entre los agentes involucrados en esta experiencia ( personal del centro y pacientes).

Esta plataforma se plantea para los siguientes usos y usuarios:

#### **GESTIÓN INTERNA**

##### MÉDICO/ENFERMERA

- \_ Trabajo (lo que necesite)
- \_ Toma de datos
- \_ Calendarios
- \_ Aviso paciente
- \_ Chat paciente
- \_ Comunicación interna
- \_ Seguimiento

##### COACH

- \_ Trabajo (lo que necesite)
- \_ Toma de datos
- \_ Calendarios
- \_ Aviso paciente
- \_ Chat paciente
- \_ Comunicación interna
- \_ Firma de documentos

##### ASISTENTE DE SALA DE ESPERA ACTIVA

- \_ Comunicación interna
- \_ Objetos prestados

##### EMPLEADO DE PRESUPUESTO

- \_ Trabajo (lo que necesite)
- \_ Aviso paciente
- \_ Comunicación interna
- \_ Plataforma de pago

#### **GESTIÓN PACIENTE**

##### PACIENTE

- \_ Calendarios
- \_ Avisos
- \_ Chat
- \_ Pagos/Presupuesto
- \_ Seguimiento
- \_ Prestados

**VENTURE<sup>®</sup>**

CONTACTO

C/ Maestro Racional, 11  
46005 València (Spain)  
Alberto Martínez  
[alberto@ventureexperience.com](mailto:alberto@ventureexperience.com)  
Mov. +34 677 586 541