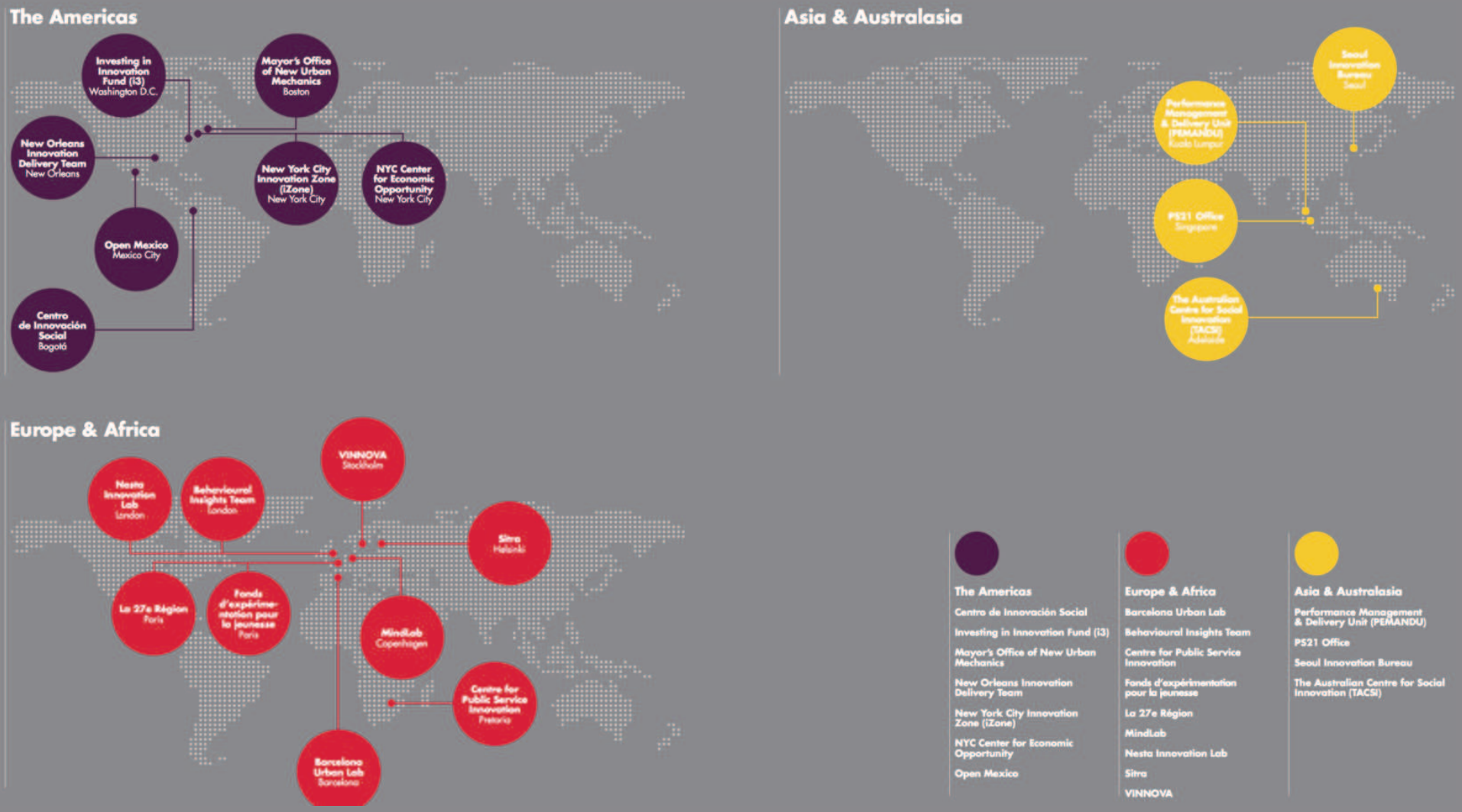
Laboratorio de Gobierno

Creando juntos nuevos servicios públicos

Juan Felipe López E.
Director Ejecutivo
Laboratorio de Gobierno
Gobierno de Chile

¿Por qué un Laboratorio?



(i-teams, Nesta 2014)

"**Debemos ir un paso más allá de la modernización y potenciar también un Estado innovador.** El segundo semestre de este año crearemos el primer Laboratorio de Gobierno.

Ahí se reunirán los principales talentos de la administración pública y de la empresa privada para **desarrollar innovaciones que mejoren los servicios** que el Gobierno ofrece a la ciudadanía, y **encuentre soluciones creativas para los nuevos desafíos de las políticas públicas".**

Presidenta Michelle Bachelet, 21 de Mayo de 2014

*"Innovación pública se trata de **nuevas** ideas que son **útiles** para las personas, que se **implementan** y suceden (más que ser sólo buenas ideas)"*

Mulgan, 2007

aparecen dos problemas

Laboratorio de Gobierno

1

"Los gobiernos parecen editoriales"

(Matthew Taylor)

2

Los gobiernos son excelentes operadores de soluciones que nadie necesita

Laboratorio de Gobierno

Ambos problemas evidencian lo mismo

Laboratorio de Gobierno

1

Se nos olvidó el sujeto de intervención

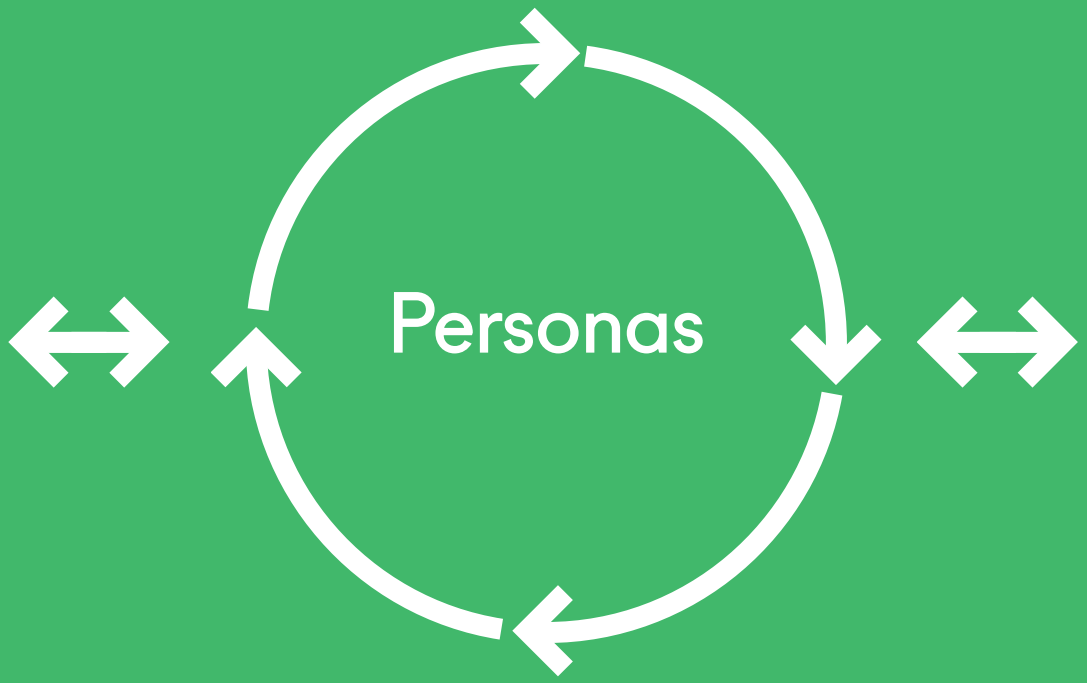
2

Se requiere otra forma de pensar y hacer

Laboratorio de Gobierno

Tránsito hacia satisfacción ciudadana

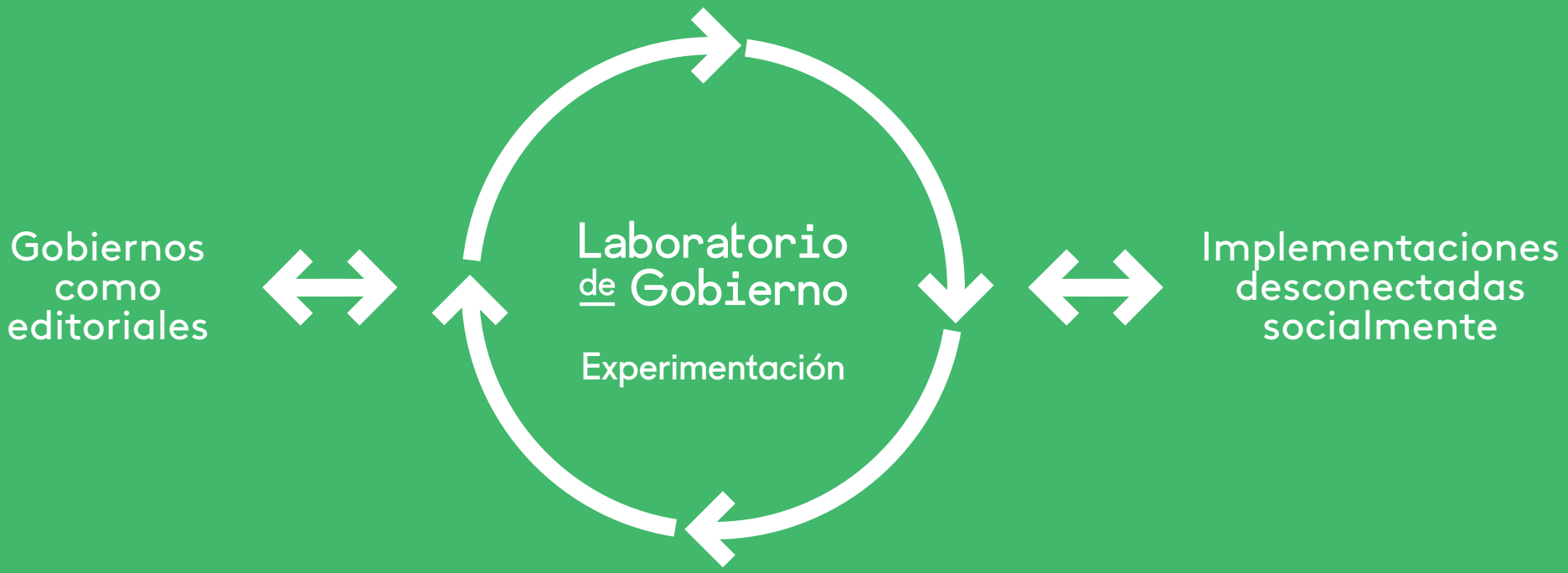
Gobiernos como editoriales



Implementaciones desconectadas socialmente

Laboratorio de Gobierno

Espacio de co-creación y experimentación



Laboratorio de Gobierno

¿Cómo lo estamos haciendo?

Con visión:

Creando una nueva relación entre el Gobierno y la sociedad a través de mejores servicios públicos, centrados en las personas.

Con foco:

Centrado en los ciudadanos y orientado a los servicios

Clientes: **Servicios Públicos**

↕

Beneficiarios: **Ciudadanos**

Con articulación:

Sirviendo como una plataforma para distintos actores

Con una Estrategia combinada

Diseñando y
desarrollando servicios

Capacitando y
articulando
personas

Facilitando recursos
para crear
ecosistemas

(Categorías propuestas por i-teams, Nesta 2014)

Tres líneas de acción

Proyectos de Innovación

Desarrollar proyectos de innovación para que servicios públicos de impacto ciudadano aumenten su valor público y disminuyan los riesgos de implementación

Capacidades para la Innovación

Difundir conocimiento y desarrollar habilidades prácticas en innovación pública en la esfera público-privada y al interior de Laboratorio

Gestión de Ecosistema e Inversiones

Abrir el Estado para atraer talento del mundo privado, incentivando la generación de nuevos referentes y aprovechando sus ventajas comparativas

Unidades de Apoyo:

Comunicación y Producción | Gestión Legal & Administración y Finanzas

Planificación 2015

Actividades e Instrumentos

Proyectos de Innovación

- 1 Proyecto Salud
- 4 proyectos

Capacidades para Innovar

- GIP 2015
- Seminario OCDE
- Línea Base capacidades para Innovar
- Creación Modelo

Gestión de Ecosistema e Inversiones

- Concurso IMPACTA Salud
- Programa Universidades (AULAB) - Ministerio Interior
- Subvenciones pilotaje

Unidades de Apoyo:

Comunicación y Producción | Gestión Legal & Administración y Finanzas

Laboratorio de Gobierno

Planificación 2015

Actividades e Instrumentos

Proyectos de Innovación

- 1 Proyecto Salud
- 4 proyectos

Laboratorio de Gobierno

Caso

Aglomeración temprana en el acceso a Centros de Salud Familiar:

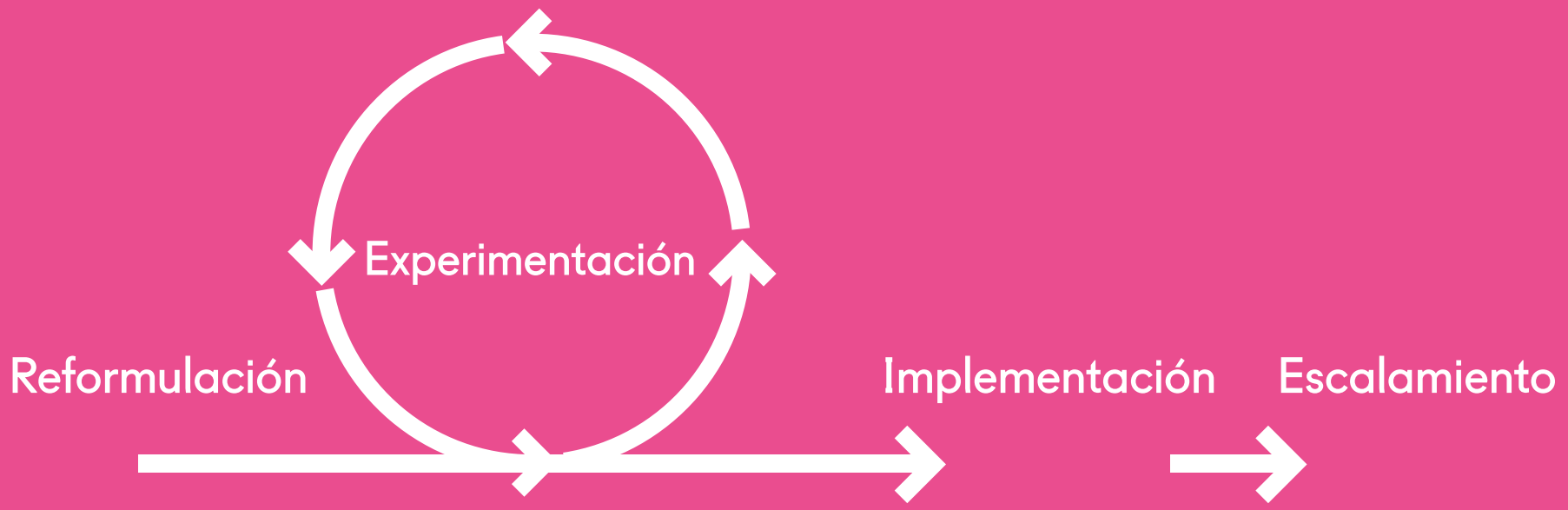
El caso de Quinta Bella en Recoleta

“El Laboratorio de Gobierno permitirá poner en marcha ideas innovadoras para mejorar los servicios públicos. Y ya tenemos resultados; como el proyecto entre la Municipalidad de Recoleta y el Ministerio de Salud, para mejorar la atención en los centros de atención primaria.

Entonces, la innovación también está al servicio de las personas”

— Presidenta Michelle Bachelet
21 de Mayo 2015

Procesos



Laboratorio de Gobierno

Caso

Aglomeración temprana en el acceso a Centros de Salud Familiar: El caso de Quinta Bella en Recoleta

Potencial

75% Cesfam nivel nacional están en comunas urbanas que cubren el 51% población nacional

Reformulación

Reformulación

Problema → **Solución**

"Las filas en altas horas de la mañana para acceder a una hora médica, son un problema que atenta contra la dignidad de las personas"

Posible solución centrada en la Fila como problema

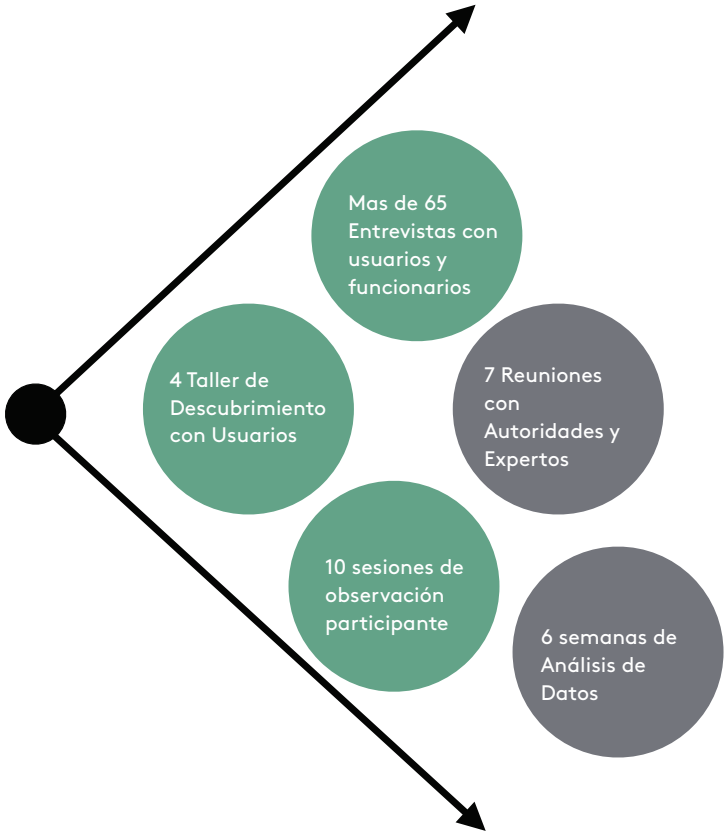
Reformulación

¿Cuales son las motivaciones, intereses y desafíos que enfrentan las personas que hacen la fila?

Reformulación

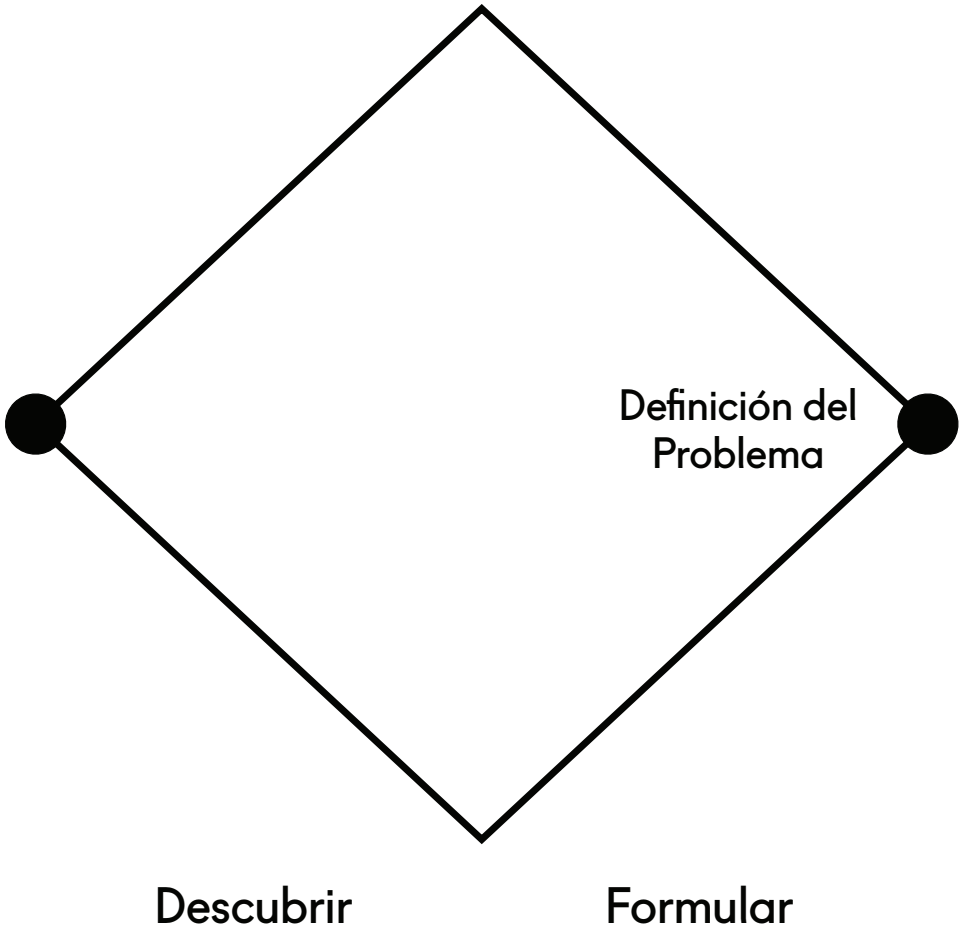
Descubrir

Reformulación



Descubrir

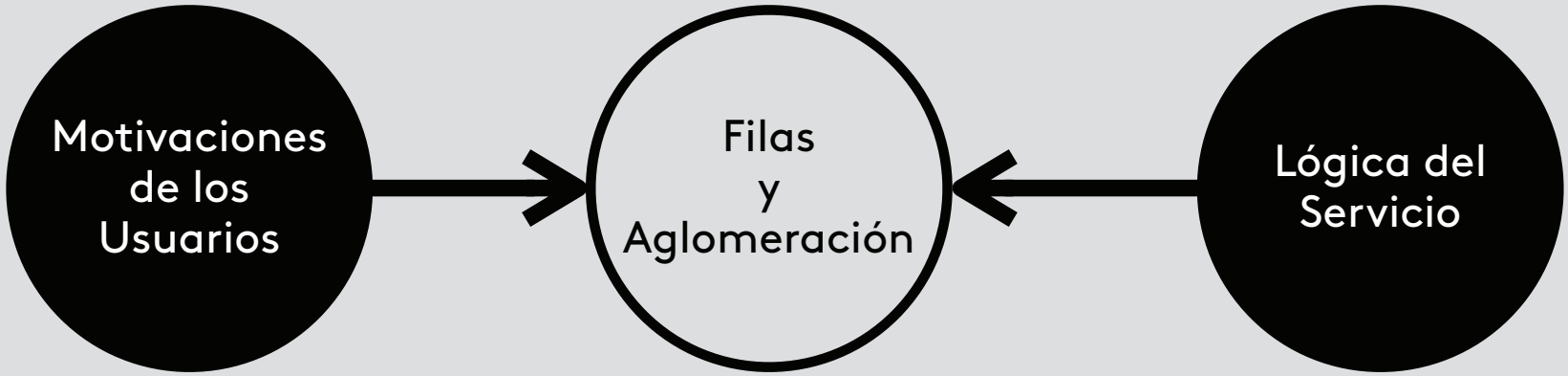
Reformulación



Más que un problema puntual, la aglomeración temprana evidencia un **problema sistémico de acceso a la salud.**

Es un síntoma de una **relación mal configurada** entre la lógica que rige los servicios (oferta) y las motivaciones de los usuarios (demanda).

Reformulación



Llegar lo más temprano posible para:

- Mitigar riesgo de no acceder a una hora
- No poder elegir el médico
- No poder elegir horario para planificar el día

Premia al que llega primero:

- Horas por orden de llegada y presencial
- Demanda no se filtra
- Se planifica para contingencia diaria
- Oferta concentrada temporal y espacialmente

Reformulación

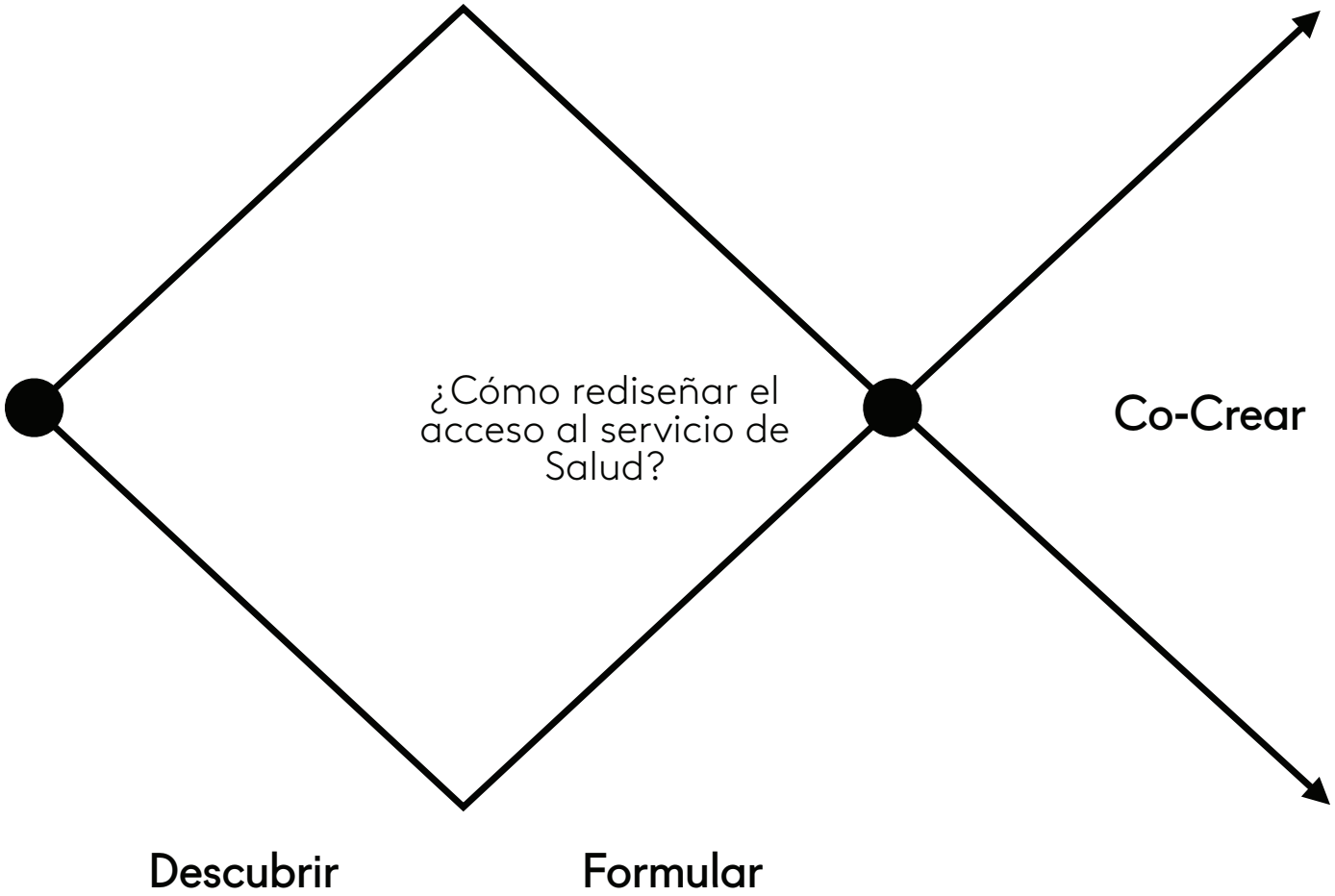
Partiendo por rediseñar el acceso a los servicios de salud a través de:

1. **Optimizar las transacciones entre oferta y demanda** en función de las necesidades de las personas y no en función del orden de llegada

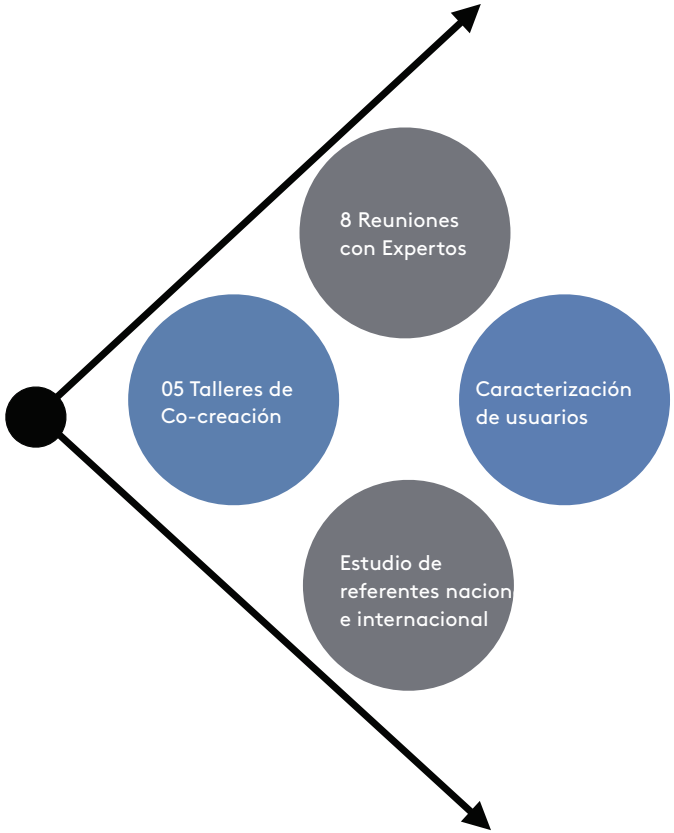
2. **Configurar una nueva relación entre los usuarios y el servicio** a partir de mejorar la experiencia, comunicación e involucramiento

3. **Acercar la salud a las personas** más allá del centro de salud para convertir a la comunidad en un agente clave en la prevención y autocuidado

Reformulación

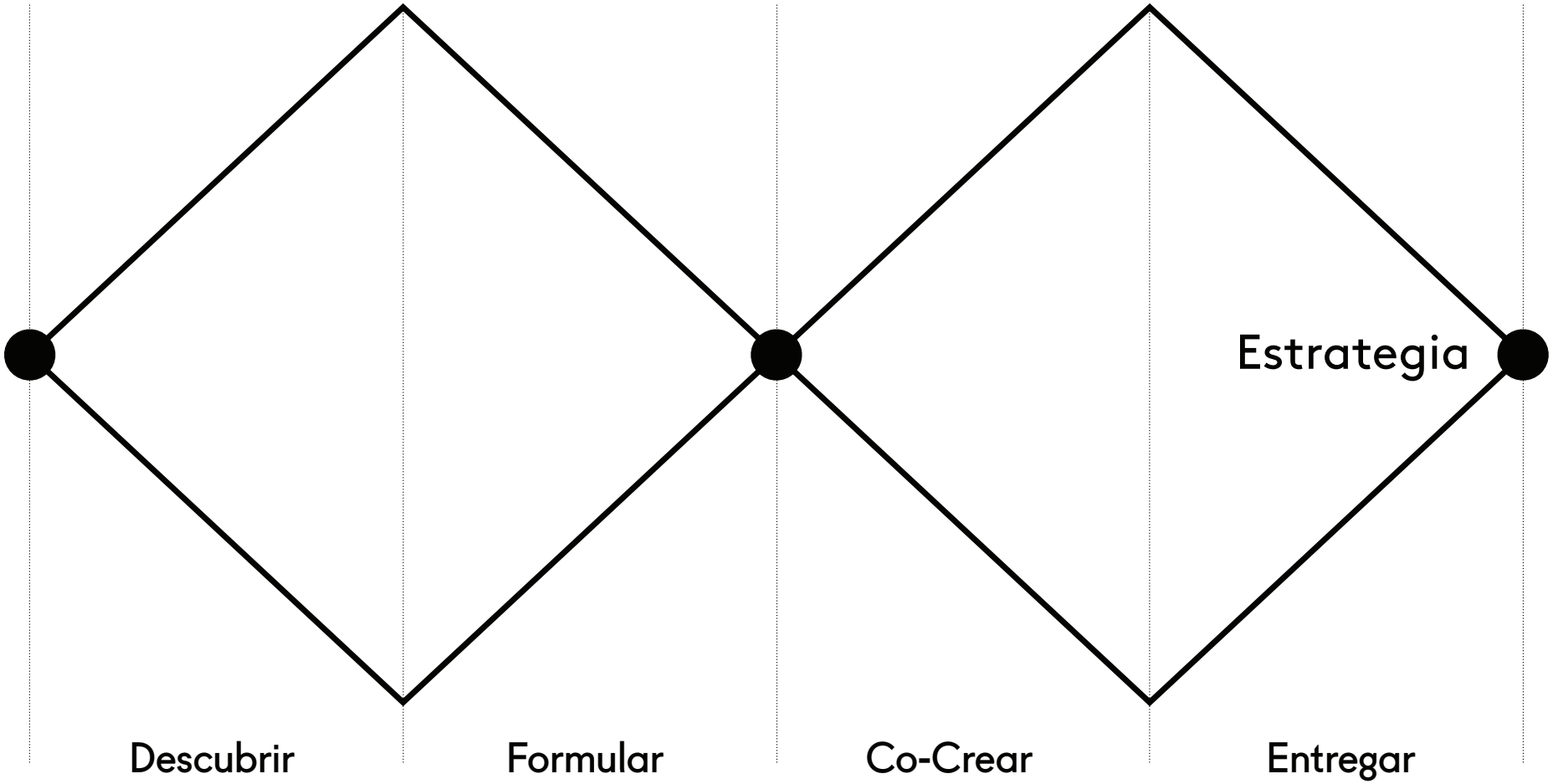


Reformulación



Co-Crear

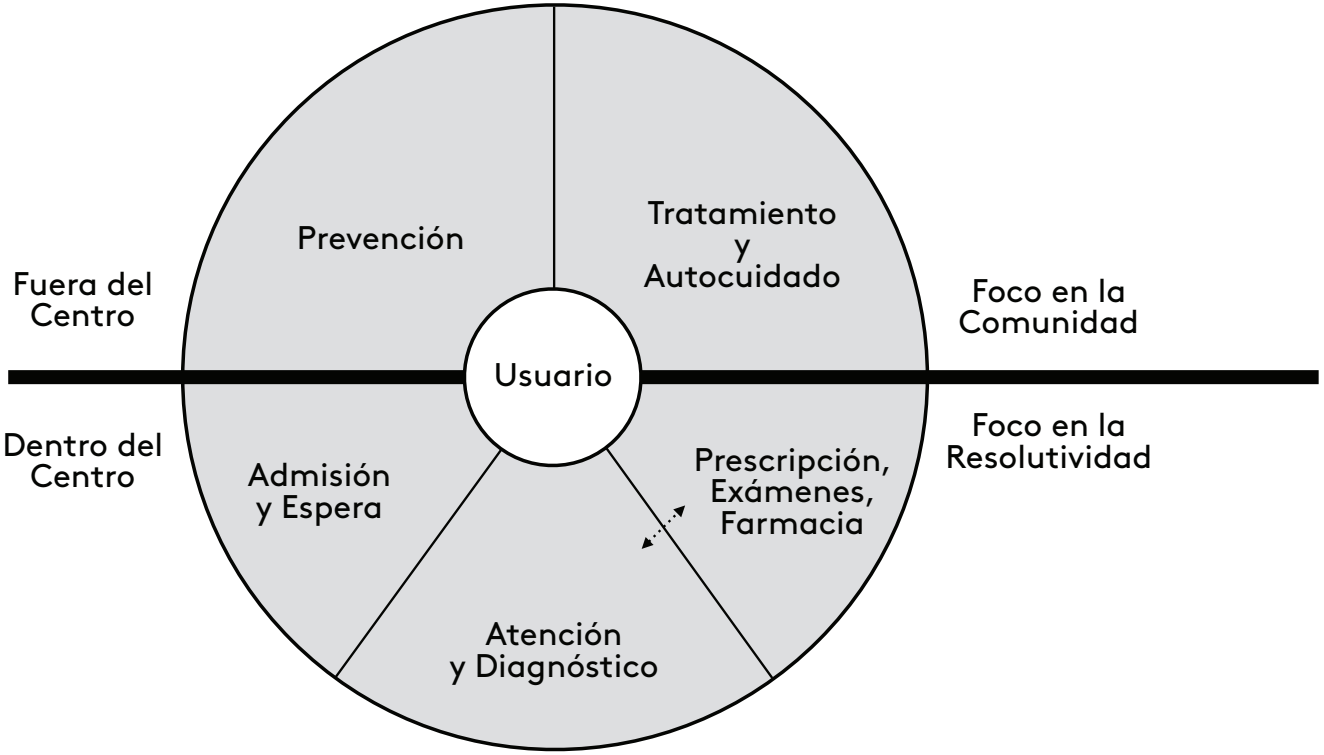
Reformulación



Double Diamond adaptado de Design Council, 2007

Reformulación

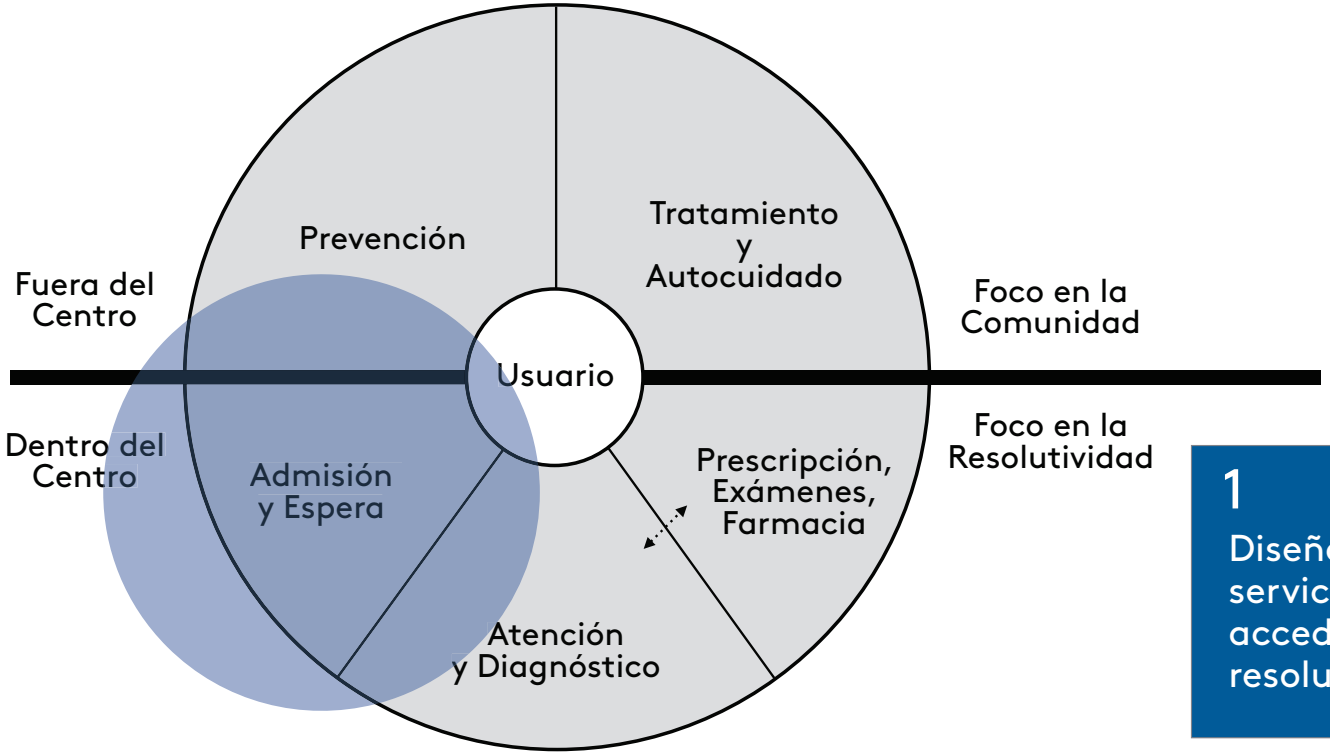
Estrategia: Entender las intervenciones de accesibilidad en el contexto del ciclo de atención dentro (cómo mejoramos admisión) y fuera del centro de salud (cómo llevamos la salud a las personas



Sepúlveda, 2012, Diseño de servicios: la experiencia del paciente en salud pública

Reformulación

Estrategia: Entender las intervenciones de accesibilidad en el contexto del ciclo de atención dentro (cómo mejoramos admisión) y fuera del centro de salud (cómo llevamos la salud a las personas



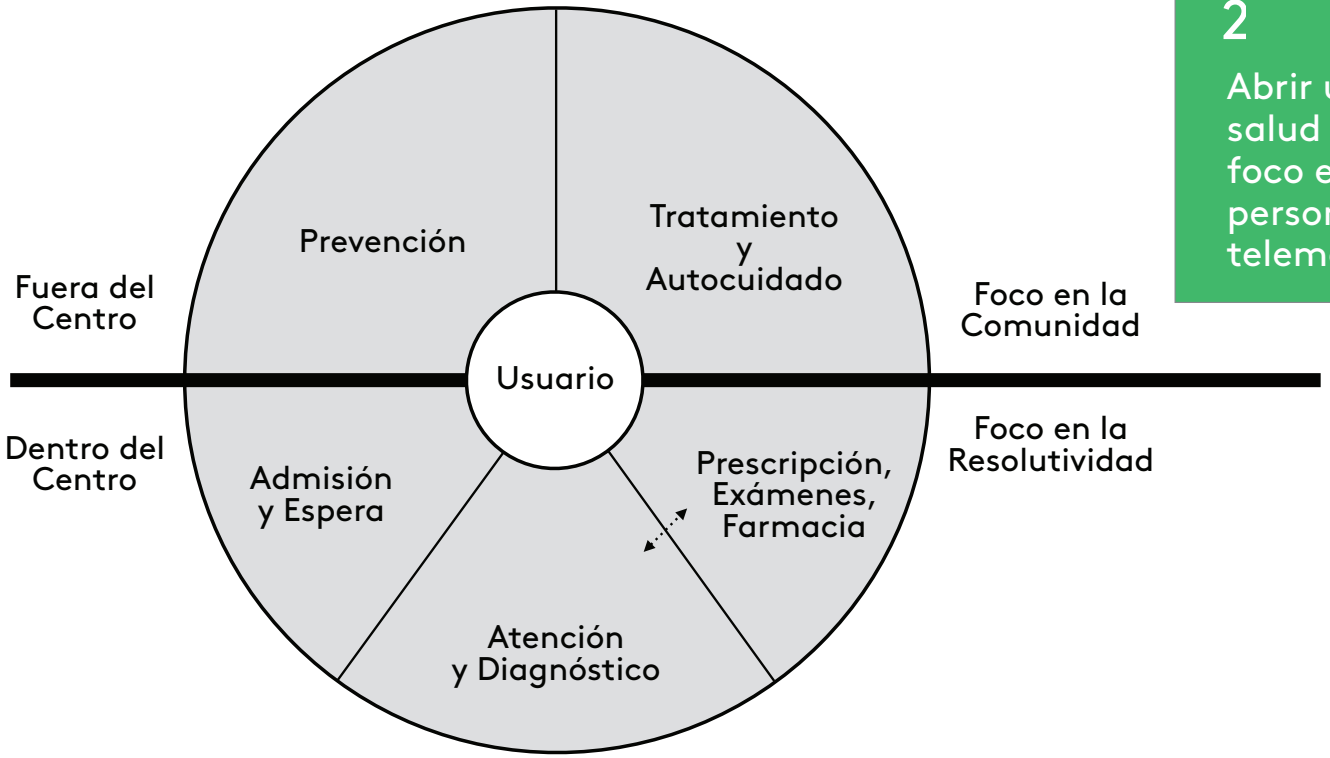
1

Diseñar, prototipo y pilotear un servicio de admisión (como se accede) con foco en aumentar la resolutividad de la atención

Sepúlveda, 2012, Diseño de servicios: la experiencia del paciente en salud pública

Reformulación

Estrategia: Entender las intervenciones de accesibilidad en el contexto del ciclo de atención dentro (cómo mejoramos admisión) y fuera del centro de salud (cómo llevamos la salud a las personas

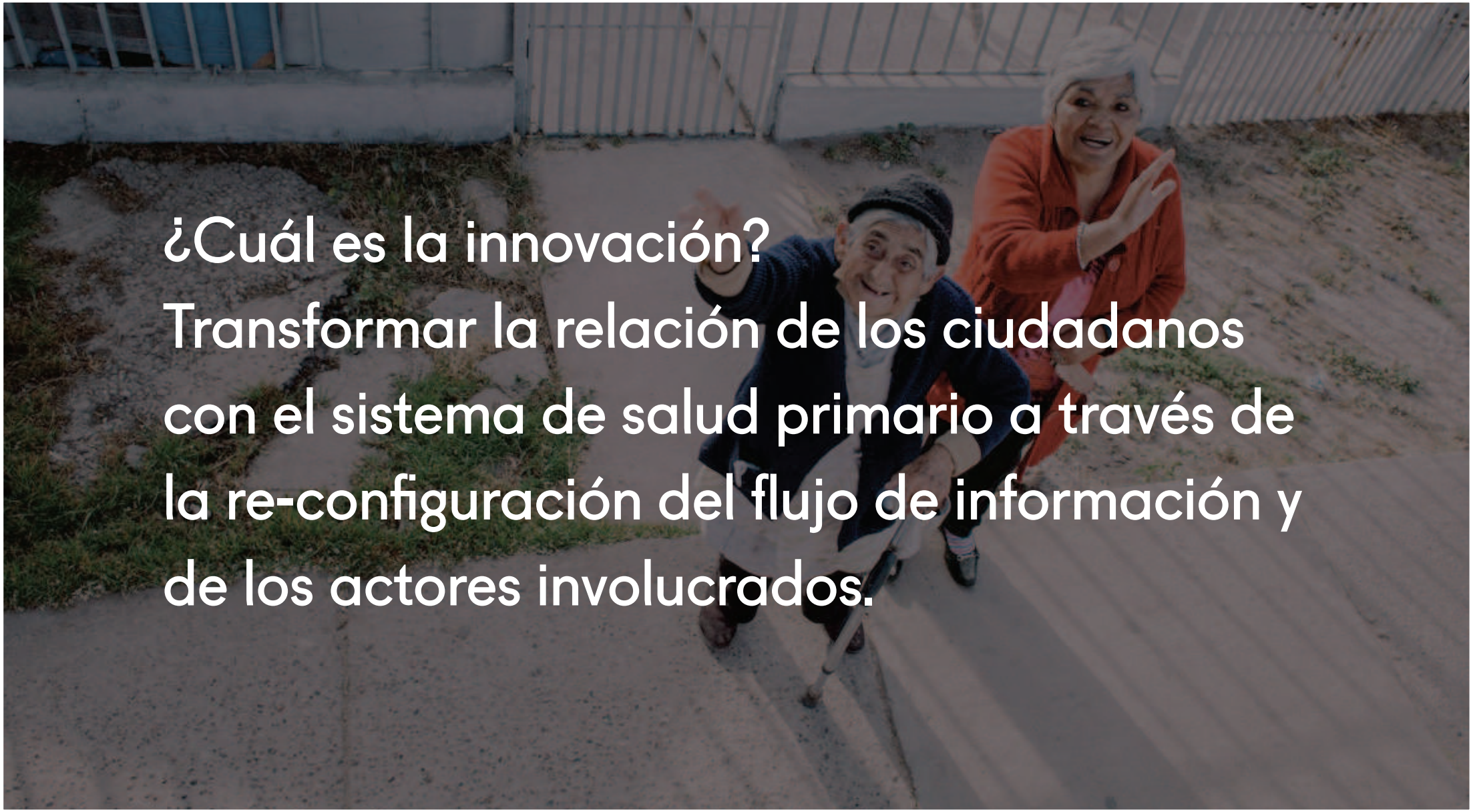


2

Abrir un concurso de soluciones en salud familiar y comunitaria con foco en acercar la salud a las personas, prevención y telemedicina

Sepúlveda, 2012, Diseño de servicios: la experiencia del paciente en salud pública

Avance Proyecto de salud primaria en Recoleta



¿Cuál es la innovación?
Transformar la relación de los ciudadanos con el sistema de salud primario a través de la re-configuración del flujo de información y de los actores involucrados.

Tu Salud RECOLETA

www.tusaludrecoleta.cl

800 200 163

Planificación 2015

Actividades e Instrumentos

Proyectos de Innovación

- 1 Proyecto Salud
- 4 proyectos

Capacidades para Innovar

- GIP 2015
- Seminario OCDE
- Línea Base capacidades para Innovar
- Creación Modelo

Gestión de Ecosistema e Inversiones

- Concurso IMPACTA Salud
- Programa Universidades (AULAB) - Ministerio Interior
- Subvenciones pilotaje

Unidades de Apoyo:

Comunicación y Producción | Gestión Legal & Administración y Finanzas

Laboratorio de Gobierno

AVLAB

Plataforma de Educación Superior por la Innovación Pública

Laboratorio de Gobierno

Ministerio del Interior y Seguridad Pública

Gobierno de Chile

AULAB es una iniciativa del Laboratorio de Gobierno que busca conectar el pensamiento e ideas del mundo académico, profesores y sus estudiantes, con la agenda de futuro y problemáticas del país a través una red, desafíos y actividades.

Mediante AULAB, el Laboratorio de Gobierno busca generar una alianza permanente con instituciones de educación superior, permitiendo que este pensamiento e ideas tengan un protagonismo relevante en las decisiones estratégicas del país.

AULAB

Concurso de Ideas

Laboratorio de Gobierno

Concurso Ideas

Concurso 2015

Laboratorio de Gobierno

Concurso de Ideas

Ministerio del Interior

Concurso Ideas

Concurso 2015

Laboratorio de Gobierno

Ministerio del Interior

Concurso de Ideas

3 desafíos asociados a catástrofes

3 ideas de solución con potencial de implementación

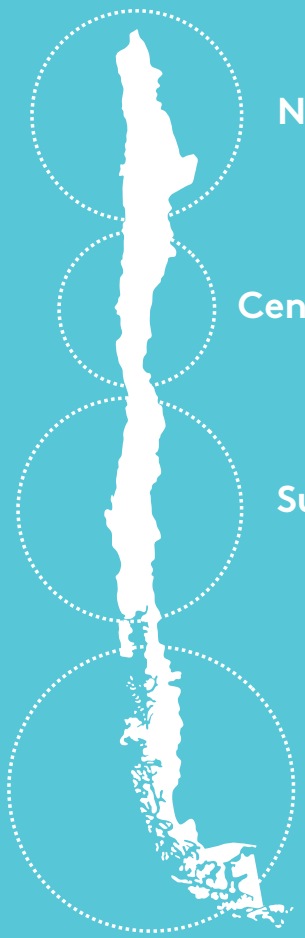
AVLAB

Laboratorio de Gobierno

Alcance

Es un concurso de alcance nacional

Abierto a todas las instituciones de educación superior del país categorizadas en cuatro macrozonas.



Norte	Arica a Copiapó
Centro	La Serena a Talca
Sur	Concepción a Puerto Montt
Austral	Punta Arenas

AVLAB

Laboratorio de Gobierno

¿Quienes Postulan?

Equipo compuesto por un profesor guía y **por lo menos 2 estudiantes** pertenecientes a las carreras de interés estratégico del Laboratorio en equipos de 5 personas.

AVLAB

Plataforma de Educación Superior por la Innovación Pública

Laboratorio de Gobierno

Ministerio del Interior y Seguridad Pública

Gobierno de Chile

Muchas Gracias!

Juan Felipe López
jflopez@lab.gob.cl
@juanfelopez

Laboratorio de Gobierno

Creando juntos nuevos servicios públicos

Juan Felipe López E.
Director Ejecutivo
Laboratorio de Gobierno
Gobierno de Chile