



SOUTH ASIA SBCC CONVERSATION



8 DECEMBER
2021

Creating a Scalable Model for Healthcare Delivery and Patient Centered Care in Rural India using Telemedicine:

A Positive Deviance Inquiry and Intervention

Pallavi Jain, Co-Founder & Director, The Change Designers LLP

Anu Sachdev, Co-Founder & Director, The Change Designers LLP

Dr. Arvind Singhal, Marston Endowed Professor, University of Texas, El Paso

Jagdeep Gambhir, CEO, Karma Primary Health Pvt Ltd



THE CHANGE DESIGNERS

simplifying complexities

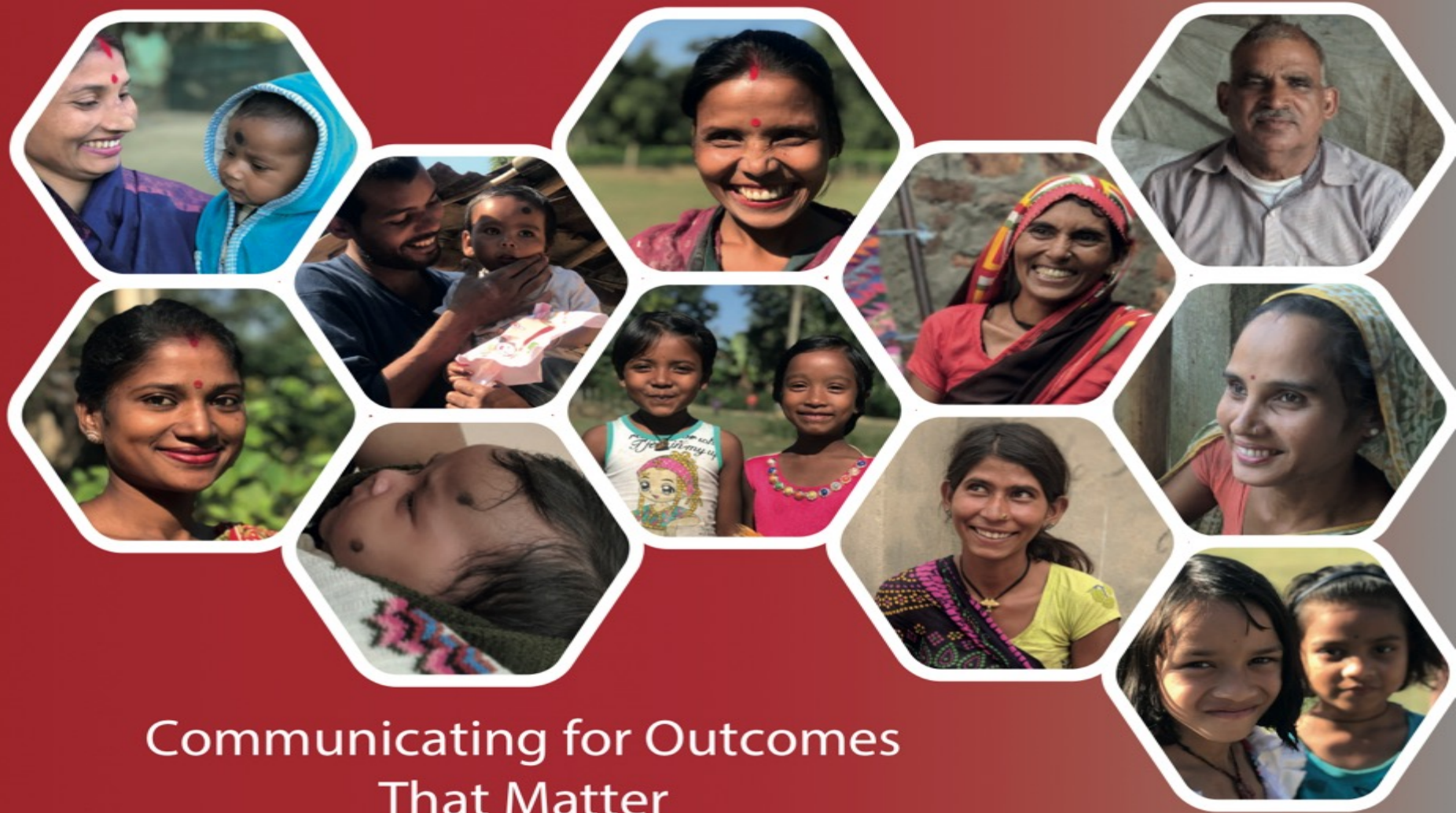
thechangedesigners.com



@The Change Designers



@thechangedesign



Communicating for Outcomes
That Matter

A nurse-mediated online consultation with doctors is carried out at the clinics.



हमारे अनुभवी डॉक्टर का पैनल



डॉ. अनंद कुमार
MBBS, DNB, M.D., F.R.C.S.
General Surgeon & F.I.C.S.
कांगड़ा रोड, हरियाणा



डॉ. अनंद कुमार
MBBS, DNB, M.D., F.R.C.S.
General Surgeon & F.I.C.S.
कांगड़ा रोड, हरियाणा



डॉ. अनंद कुमार
MBBS, DNB, M.D., F.R.C.S.
General Surgeon & F.I.C.S.
कांगड़ा रोड, हरियाणा



डॉ. अनंद कुमार
MBBS, DNB, M.D., F.R.C.S.
General Surgeon & F.I.C.S.
कांगड़ा रोड, हरियाणा



डॉ. अनंद कुमार
MBBS, DNB, M.D., F.R.C.S.
General Surgeon & F.I.C.S.
कांगड़ा रोड, हरियाणा



डॉ. अनंद कुमार
MBBS, DNB, M.D., F.R.C.S.
General Surgeon & F.I.C.S.
कांगड़ा रोड, हरियाणा



डॉ. अनंद कुमार
MBBS, DNB, M.D., F.R.C.S.
General Surgeon & F.I.C.S.
कांगड़ा रोड, हरियाणा

आपके फायदे



निर्धनता



रक्तचाप व शुगर नियंत्रण में



रक्तचाप व शुगर नियंत्रण में



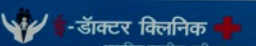
निर्धनता



रक्तचाप व शुगर नियंत्रण में



रक्तचाप व शुगर नियंत्रण में



आधुनिक तकनीक, सही इलाज



ई-डॉक्टर क्लिनिक



हमारी सेवाएँ



शहर के प्रशिक्षित और अनुभवी डॉक्टर से इलाज



घोरे एवं प्रशिक्षित नर्स की सेवाएँ



खून, शूकर एवं पेसाब की जाँच



गंभीर बीमारियों के लिए डॉक्टर से उपचार सलाह



खुबी रोग विशेषज्ञ एवं शिशु रोग विशेषज्ञ से इलाज



बी.पी. एवं शुगर जैसी बीमारियों का इलाज

क्लिनिक खुला है

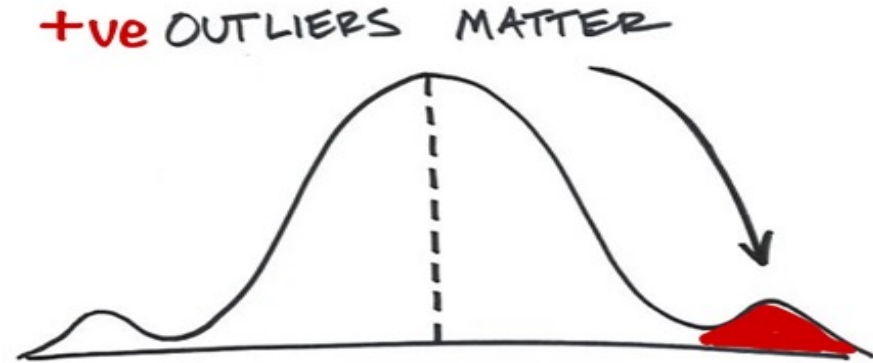


0-15 साल तक के बच्चों के लिए निःशुल्क मलरिया जाँच उपलब्ध

SATISFACTION

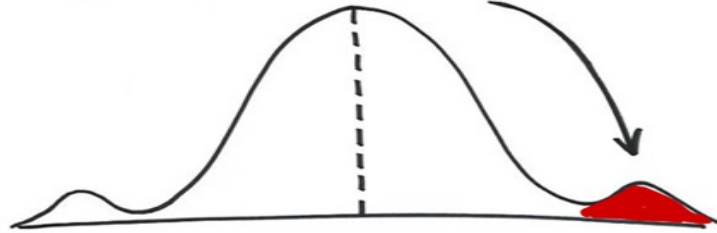
Positive Deviance and Relevance for Design?

Every community has individuals or groups whose **uncommon behaviors and strategies** enable them to find **better solutions** to problems than their peers although everyone has access to the same resources and challenges.



Positive Deviance and Intervention Design

+ve OUTLIERS MATTER



Positive Deviance

Problem and
Solution
Identification

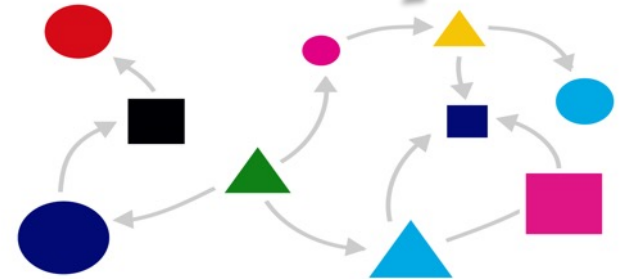


Design Thinking



Learning by Doing

Staff Trainings



Systems Thinking

***“Mai apne patients ke kandhe pe haath
rakhta hun aur kehti hun ki tum
vishwas rakho, jaldi theek ho jaoge.”***



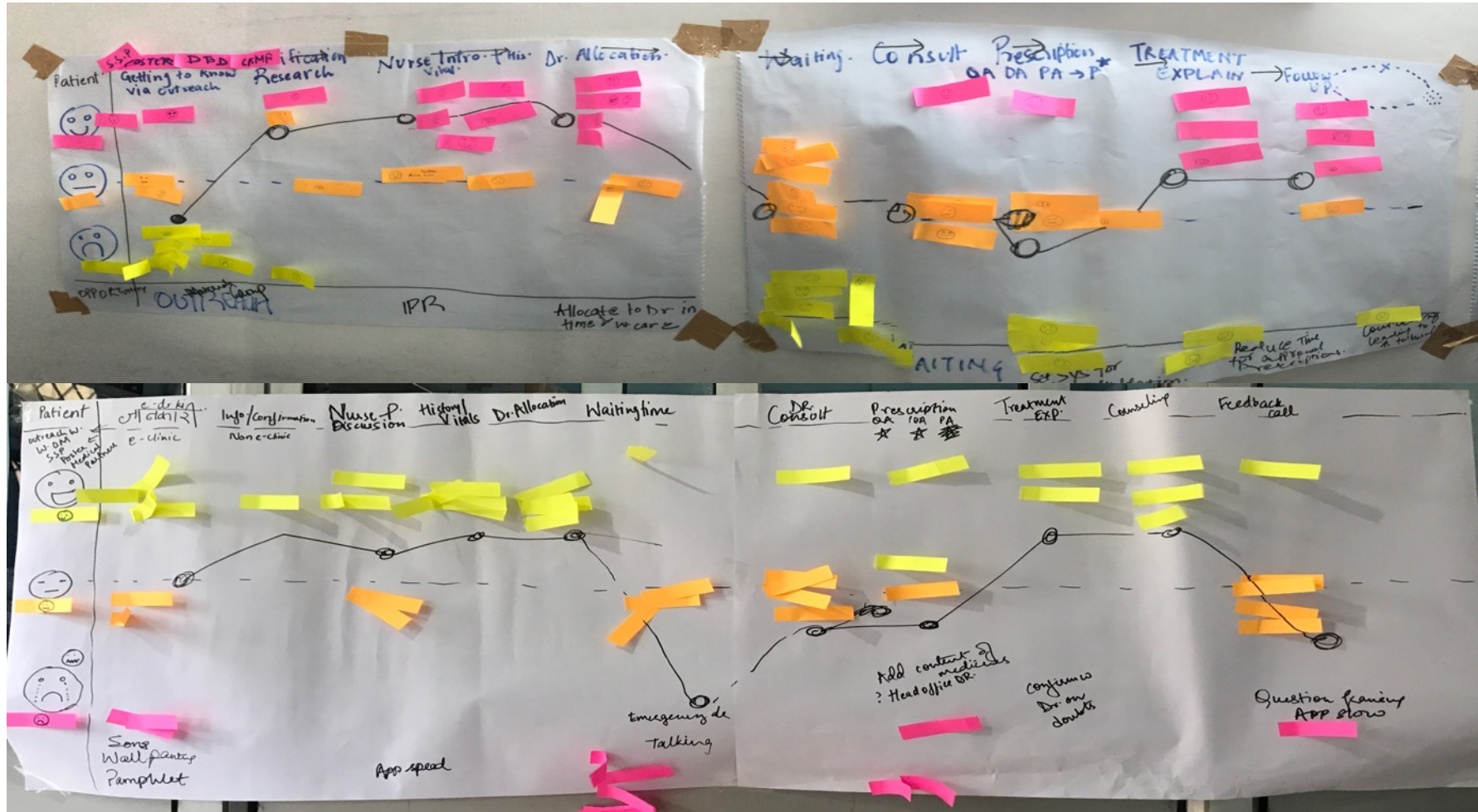
“Aayie, ab main aapko doctor se milvati hun”





“Mai patients ko salah deti hun ki woh follow up ke liye akhri khurak khatam hone se pehle hi aajayein jisse unka treatment na toote.”

Integrated Human Centered Design and SBCC



①	need	15 - 0
②	Self confidence	14 - 1
	↳ Conn	13 - 1
⑤	Relationship	12 - 4
	Info ask 5-8 min av. ↳ DR ↑ time [most Imp]	11 - 2
③	Vishwas jagana - reassurance	10 - 1
	"theek ho jaege" - simple	9 - 0
	Right dr. selection	8 - 2
		7 - 0
④	Zimmedari - Quality of Care	6 - 0
⑥	Daily target for outreach ↳ conversion [DIARY + FOLLOWUP]	
<hr/>		
+ Dress up.		
+ Short conv.		
+ Community Discount		

The service observed a four-fold increase in patients, progressively during the six-month intervention.

Communication dissemination became self-sustainable and communities became a part of the e-doctor community willfully, as the word of the e-doctor spread across.



REGISTRATION NO. -AAJ 3244

THANK YOU

Anu Sachdev
Co-founder & Director
+ 91 9205761680

Pallavi Jain
Co-founder & Director
+ 91 9899071282



www.thechangedesigners.com



thechangedesigners@gmail.com



[@thechangedesigners](https://www.instagram.com/thechangedesigners)



[@thechangedesign](https://www.twitter.com/thechangedesign)

