

Case Study

Designing Equitable and Inclusive mHealth Technology: Insights from Global South Healthcare Practitioners

—KESHAB RAJ ACHARYA (0000-0002-9946-458X)

Abstract—Introduction: *Recently, the exponential rise of mobile health applications (mHealth apps) has drawn the attention of healthcare practitioners worldwide. This case study investigates Nepalese healthcare practitioners' perceptions and use of mHealth tools designed in the Global North (GN). The study also explores strategies for fostering inclusivity and accessibility of these tools within Global South (GS) healthcare settings. About the case:* Healthcare practitioners in Nepal widely use GN mHealth apps such as Medscape for diverse purposes, including aiding health-related decisions and accessing pharmaceutical and disease information. Apps like Medscape offer valuable information on diseases, conditions, and medical procedures, proving highly beneficial for treating patients in critical care situations in GS countries like Nepal. **Situating the case:** *mHealth apps have significantly transformed healthcare delivery in resource-limited, low-income GS countries such as Nepal, enhancing accessibility and efficiency in medical services. However, research in the technical and professional communication (TPC) field regarding how GS healthcare practitioners perceive and interact with emerging digital health technologies within resource-constrained healthcare contexts is scarce. Methods:* To gather data, 12 Nepalese healthcare practitioners were interviewed about their perception and use of GN mHealth apps, with a particular focus on Medscape. **Results:** *In addition to the potential benefits of using the case app, participants indicated the need for designing culturally sensitive and context-appropriate mHealth technology. Moreover, results suggest that GN mHealth tools should be tailored to the diverse needs of underserved and underrepresented GS users to promote inclusivity and self-efficacy. Conclusion:* Adopting justice-oriented localized UX design approaches that value diversity, equity, and social justice can help build a more inclusive form of health communication.

Index Terms— *Global North and South, inclusive design, localized UX, mHealth apps, social justice*

案例研究

设计公平且具有包容性的移动康健技术件：来自全球南方康健从业者的见解

—KESHAB RAJ ACHARYA (0000-0002-9946-458X)

提要

引子：最近，移动康健技术应用程序的指数性增长吸引了世界各地康健从业者的注意。本案例研究探讨的，是尼泊尔康健从业者对全球北方所设计的移动康健工具的感受和使用情况。本案例研究还探讨了全球南方康健环境下如何促进这些应用工具的包容性和捷达性的策略问题。**案例概要：**尼泊尔的康健从业者广泛使用全球北方所设计的 **Medscape** 之类的移动康健应用程序。目的各种各样，其中包括辅助有关健康问题的决策以及获取用药和疾病方面的信息。**Medscape** 之类的应用程序能提供非常有用的关于疾病、病情、以及医疗程序的信息。在尼泊尔这样的全球南方国已证明，这类信息对于治疗关键情景中的病人高度有益。**案例情景：**移通康健 app 使得尼泊尔这样的资源有限、收入低下的全球南方国家健康护理服务大为改观，既加强了这里医疗服务的获取性，也提升了这里医疗服务的效率。尽管如此，在技术传播和职业沟通领域，关于康健从业者如何接受并使用日益涌现的数字康健技术的研究却十分稀少。**方法：**为了采集数据，对 12 名尼泊尔国的康健从业人员进行了面谈，问从业者对对全球北方移动康健 app 的接受和使用情况。尤其是对 **Medscape** 应用 app 的接受和使用情况。**结果：**除指出使用本案例 app 的潜在益处之外，参试还指出，需要设计出文化敏感和情景特定性的移动康健技术应用程序。此外，结果暗示，全球北方所设计出的康健工具应该做适当调整，从而使工具能够满足欠度服务和欠度代表的全球南方用户的多样需求，已达到促进包容性和自我效能的目的。**结语：**采用正义取向的本地化用户体验设计，是通往价值多元、公平、以及社会正义之路，有助于建立一种更为包容的健康问题沟通方式。

索引词：包容性设计；本地化用户体验；全球南北方；社会正义；移通康健 app

—Translation by Zhongen Xi

Estudio de caso

Diseño de tecnología de salud móvil equitativa e incluyente: Percepciones de los profesionales de salud del hemisferio sur.

—KESHAB RAJ ACHARYA (0000-0002-9946-458X)

Resumen—Introducción: *El aumento exponencial de aplicaciones de salud móvil (mHealth apps) ha llamado recientemente la atención de los profesionales de cuidado médico de todo el mundo. Este estudio de caso explora las percepciones de los profesionales nepaleses en el área de atención médica y el uso de herramientas de salud móvil que fueron diseñados en el hemisferio norte (GN, por sus siglas en inglés). El estudio también analiza las estrategias para propiciar la inclusividad y accesibilidad de estas herramientas dentro de los entornos de atención médica del hemisferio sur. Acerca del caso:* Los profesionales del área de la salud en Nepal utilizan ampliamente las aplicaciones de salud móvil tales como Medscape con distintos propósitos, incluyendo la ayuda para la toma de decisiones relacionadas con la salud y el acceso a información farmacéutica y enfermedades. Las aplicaciones como Medscape brindan información importante sobre enfermedades, condiciones y procedimientos médicos, demostrando ser de sumo beneficio para tratar pacientes en situaciones de cuidado intensivo en países del hemisferio sur como Nepal. **Ubicación del caso:** Las aplicaciones de salud móvil han transformado de manera significativa el suministro de la atención médica en países del GS con recursos limitados y bajos ingresos como Nepal, mejorando la accesibilidad y eficiencia en los servicios médicos. No obstante, existe escasa investigación en el campo de la comunicación técnica y profesional (TPC, por sus siglas en inglés) respecto a la manera en que los profesionales del cuidado de la salud en el GS perciben e interactúan con las tecnologías digitales médicas emergentes dentro de contextos médicos con recursos limitados. **Métodos:** Fueron entrevistados 12 nepaleses profesionales en el área de la salud para recopilar información sobre su percepción y uso de las aplicaciones de salud móvil del GN, con un enfoque particular en Medscape. **Resultados:** Además de los beneficios viables de utilizar las aplicaciones del caso, los participantes señalaron la necesidad de diseñar tecnologías de salud móvil que se adapten culturalmente y dentro del contexto adecuado. Asimismo, los resultados sugieren que las herramientas de salud móvil del GN deben adaptarse a las diferentes necesidades de los usuarios marginados y subrepresentados del GS para poder promover la inclusividad y la autoeficacia. **Conclusión:** La aplicación orientada a la justicia de los métodos localizados de diseño de experiencia del usuario que valoren la diversidad, equidad y justicia social puede ayudar a cimentar una forma de comunicación más incluyente en el área de la salud.

Términos Índice—*Hemisferio norte y Sur, diseño incluyente, experiencia del usuario localizada, aplicaciones de salud móvil, justicia social*

—Translation by Victoria A. Garcia