

TA6 - entrevista - Emiliano Labarthe

Introducción:

En este caso, entrevistaremos a una psicóloga, Lorena Jorge. Lorena se desempeña como psicóloga clínica y profesora en la Universidad Católica.

Entrevista **semiestructurada** - preguntas:

- A qué te dedicas?

Soy psicóloga, realizo consultas clínicas y doy clase en la Universidad Católica

- Cuéntame sobre un problema que frecuente en tu negocio

Un problema muy frecuente es el problema de agenda. Muchos pacientes quieren ya sea cambiar horarios, reagendar consultas, fijar nuevas consultas, etc.

Todo este proceso se hace mediante una comunicación, la cual involucra responder mensajes, coordinar en el momento con el paciente, revisar la agenda para ver que horario queda bien, cambiar a otros pacientes, etc.

- Quiénes se ven afectados por este problema?

En este problema nos vemos afectados tanto el paciente como yo, porque invertimos tiempo estando pendientes al chat para ver qué horario podemos llegar a acordar y esperando respuesta de la otra parte

- Cual es la solución que tienes en mente?

Se me ocurre tener un calendario que permita que los pacientes fijen su horario de forma autónoma en base a los horarios que yo habilite como disponibles, ahorrando la comunicación y facilitando la agenda.

Identificación de BE, BUC, etc:

BE: Un cliente quiere reservar un horario para consulta

BUC: Poder reservar hora sin necesidad de contactarse con la psicóloga

Workspace: agenda de la psicóloga

Stakeholders:

- paciente que quiere reservar un horario facilmente, sin necesidad de contactar a la psic, esperar la respuesta, coordinar un horario que ambos puedan
- psicóloga que quiere que los pacientes se agenden solos, sin necesidad de estar respondiendo mensajes y colisiones en los horarios.

Aprendizajes / conclusiones

En esta dinámica aprendí y llegué a la conclusión que hay problemas para resolver en una gran diversidad de rubros, en este caso en el rubro de la psicología. Me pareció interesante la instancia de escuchar a un cliente e intentar entender su problema, y buscar en conjunto una solución al mismo.