


PRESENTACIÓN

Hallazgos e Insights Telemedicina

Agenda

- 
1. Contexto
 2. Hallazgos
 3. Situación actual






1. Contexto



Conozcamos a

Mariana y Fernando



Mariana y Fernando son una pareja de recién casados con un hijo de 3 años, se esfuerzan cada día por darle a su hijo lo mejor. Están ahorrando para poder comprar su propio departamento, ese es su mayor sueño. **Ambos saben que la salud es importante para poder cumplir su sueño.**



Acto 1

“¡Pero ya somos pacientes!”


Los pacientes de la clínica no entienden porque deben volver a registrarse si ya son sus pacientes. Ahora tienen dos usuarios y dos contraseñas.

El paciente encuentra confuso tener dos sistemas a los cuales registrarse si la atención es de una sola clínica.



Acto 2

“¿Por qué se demoran tanto?”



El tiempo de espera por el mail de confirmación es demasiado para los pacientes lo cual genera ansiedad. Ahora las personas buscan respuesta inmediatas.

Lo que no saben es que el proceso de confirmación se hace manualmente, esto genera un cuello de botella en las confirmaciones.



Acto 3

“Ingresar a la cita”


Las personas están acostumbradas a recibir un correo con un link de ingreso a las videollamadas, es lo más intuitivo.

Si no encuentran un link en el correo de confirmación no ingresan a la plataforma, algunos llaman al call center para pedir ayuda.



Acto 4

“¿Hay alguien aquí?”



Al ingresar a sus citas y no encontrar a alguien más las personas se ponen ansiosas, no saben que está sucediendo o si hicieron algo mal.


Los doctores no tienen cómo saber si el paciente ya ingresó o no a la cita

En el modelo presencial hay una persona que le da esta información tanto al paciente como al doctor y eso disminuye la ansiedad en la espera.



Mientras tanto

“Otra vez falló el video”



Cuando la plataforma falla los doctores buscarán la manera de atender a su pacientes, ganándose la confianza de ellos por esas acciones.

Los doctores deben ver como resolver las cosas ya que no hay ayuda de soporte en ese preciso momento.



Sorpresa


“Otro es el paciente”

El personal no sabe si confiar en la información que se muestra en el sistema ya que no refleja lo que realmente está sucediendo, no es un mapeo en tiempo real. Pero no les queda otra opción.



Acto 5

“¿Quién me ayuda?”




Cuando el sistema falla, las persona buscan la ayuda de otra “persona” que los pueda guiar o ayudar a solucionar el problema.

Soporte solo atiende en un horario determinado, no brindan atención todo el día, pero se tiene la expectativa de que es 24/7



Acto 6

“Que pequeño el video”




Se debe buscar la manera de hacer la interacción lo más humana posible, ver a la persona del otro lado tan pequeña no permite esta relación y lo hace sentir lejano.

Para ciertas especialidades no es posible examinar el paciente con un vídeo tan pequeño.



Acto 7

“Compartir documentos”




Se debe buscar la manera de hacer la interacción lo más humana posible, ver a la persona del otro lado tan pequeña no permite esta relación y lo hace sentir lejano.

Para ciertas especialidades no es posible examinar el paciente con un vídeo tan pequeño.



Estar atento

“Triple trabajo”




No solo se trata de atender al paciente, sino de registrar información en dos lugares distintos. No existe una sola fuente de la verdad.

Se debe registrar información del paciente en Teladoc y en Núcleo.



Cierre

“¿Eso fue todo?”




Los pacientes tienen una expectativa de la atención, pero esta no se cumple cuando prueban el servicio, quedan insatisfechos. No se ha transparentado de que se trata el servicio antes de que el paciente programe la cita.

Después de todo lo que tuvieron que esperar, los pacientes se pueden llevar una desilusión.



Post-crédito

“¿Dónde está mi boleta?”



Las personas esperan su boleta de pago al momento de realizar el mismo y no que esta les retrase el trámite para el reembolso de su seguro.

Los pacientes no entienden la razón del retraso en la entrega de la boleta o el porqué no pueden acceder a los descuentos al momento de cancelar como siempre lo han venido haciendo.



Resumen

Mago de Oz

“Si no hay mago, no hay magia”



Cada persona cumple un rol importante para que el servicio se mantenga funcionando. A pesar de las dificultades el sistema sigue funcionando por qué hay personas detrás.





2. Otros Hallazgos



Por dentro

“¿Confío en el sistema?”

El personal no sabe si confiar en la información que se muestra en el sistema ya que no refleja lo que realmente está sucediendo, no es un mapeo en tiempo real. Pero no les queda otra opción.



Conclusión

Problemas con la señal

Los doctores afirman que tienen problemas al ingresar a la plataforma estando en la clínica, cosa que no sucede cuando lo hacen desde casa



Conclusión

Usabilidad de la plataforma

Pacientes y doctores afirman tener problemas con la usabilidad de la plataforma, con agendar más tiempo, agendar seguimiento... etc... etc... etc...

