

FLORES RESENDIZ CARLOS ALBERTO TENORIO CASTELAN JATZIRI BERENICE

Usuario

 Comentarios de otros pacientes: Escucha que otros pacientes se quejan del tiempo que toma obtener citas, la falta de seguimiento en sus tratamientos, y la dificultad para acceder a médicos específicos.

Escucha Opiniones negativas de otros pacientes sobre la ineficiencia en la gestión de citas.

Ove

 Quejas sobre las rotaciones de médicos: Otros pacientes también comentan que es frustrante tener que explicar su situación médica cada vez que ven a un nuevo doctor

 Sugerencias para mejorar el sistema: Escucha cómo otros pacientes sugieren una mejor manera de gestionar sus citas y cómo sería beneficioso tener un sistema más ágil y menos burocrático.

> Dificultad para conseguir citas: El usuario debe hacer varios intentos para obtener una cita, lo que involucra llamadas y esperas prolongadas.

-Se siente frustrado por la falta de control sobre su propia agenda médica.

Oye las quejas

de la mayoria de

personas para

poder obtener un

turno

Recomendaciones

para cambiar a

una

clínica/hospital

que ofrezca un

servicio más

eficiente

en la gestión de citas -Siente Inseguridad ante la posibilidad de

recordar la cita.

- Desea una

experiencia

más rápida,

fácil y eficiente

Es muy burocrático obtener una cita: Se siente frustrado por la cantidad de pasos o tiempo que toma conseguir una cita, lo que lo hace percibir el proceso como lento y complicado. perder o no

> Cita por mes cuando solo voy por medicamento: Se siente molesto porque debe pedir una cita mensual únicamente para obtener medicamentos, lo que percibe como una pérdida de tiempo.

Piensa y siente

Escucha a pacientes sobre la dificultad de modificar o cancelar citas

> · Quejas frecuentes: Expresa su insatisfacción por la falta de seguimiento en su tratamiento y la imposibilidad de ver al mismo médico en cada consulta.

- Utiliza herramientas disponibles (si existen) para recordar sus citas, como calendarios o recordatorios manuales.

> Gestión complicada de medicamentos controlados: Se siente abrumado por tener que agendar citas únicamente para obtener medicamentos recetados.

> > -Dificultades

para obtener

citas en

situaciones de

urgencia.

No hay seguimiento ni

tratamiento continuo: Siente que no hay un seguimiento adecuado de su caso médico, lo que afecta su tratamiento y atención.

No me atiende siempre el mismo médico: Experimenta insatisfacción al no tener un médico constante que conozca su historial, lo que genera una experiencia médica desconectada debido a las rotaciones frecuentes de los doctores.

- Siente Preocupación por la dificultad para conseguir citas en casos urgentes

Muchas rotaciones de médicos: Nota que las instituciones de

salud cambian constantemente de personal, lo que afecta la continuidad de su atención.

Burocracia en el acceso

a servicios: El usuario ve cómo los procesos burocráticos interfieren con su capacidad de acceder a servicios médicos de manera rápida y eficiente.

Interfaces: Generalmente ve interfacesdecitas complejas o desactualizadas, como llamadas telefónicas o páginas web poco intuitivas

 Busca soluciones alternativas, como cambiar de hospital o clínica si el servicio es deficiente

Gestión ineficiente en el

sistema de citas: Ve largas filas y tiempos de espera para obtener citas. Observa un sistema obsoleto que no facilita la gestión rápida de citas, cancelaciones o modificaciones.

-Observa Largas filas y mucho tiempos de espera para agendar o modificar citas

-Ve Falta de autonomía en la gestión de sus citas médicas.

> - Nota frecuentemenete Falta de autonomía en la gestión de sus citas médicas.

Dice y hace

Dolores

Temores, frustraciones, obstáculos

Posibles errores o pérdidas de

-Largas filas y

tiempos de

espera para

programar o

modificar citas.

información de citas.

Desorganización en los recordatorios: A veces, los recordatorios de las citas no llegan a tiempo, lo que provoca que los usuarios olviden o lleguen tarde a sus consultas.

Falta de control sobre el agendamiento y la modificación de citas.

Demoras en la

ansiedad e

usuario.

confirmación de citas:

para confirmar una cita

El tiempo de espera

es largo, generando

incertidumbre en el

Saturación en las líneas telefónicas: Las largas esperas para ser atendido al tratar de obtener una cita por teléfono son frustrantes, especialmente en situaciones urgentes.

-Dificultades para

obtener citas en

situaciones de

urgencia.

Dificultad para obtener información médica: El usuario tiene problemas oara acceder a su historial médico o detalles de citas pasadas, lo que afecta su control sobre su salud.

alta de flexibilidad en el agendamiento de citas:

El usuario no tiene la opción de elegir fácilmente horarios que se ajusten a su disponibilidad, lo que lo obliga a adaptarse a los horarios ofrecidos.

Obtiene

Deseos/necesidades, medida de satisfacción

Reducción en el tiempo de espera para obtener o modificar citas y turnos

Se queja del

proceso lento

para agendar

o modificar

citas

-Expresa su

insatisfacción

con la atención

recibida

Recibir recordatorios automáticos de citas (por mensaje o email) Autonomía para agendar, modificar o cancelar citas desde un portal en línea.

Poder gestionar citas desde cualquier lugar (através de una app o sitio web intuitivo).

Acceso a historial de citas y tratamientos: El usuario puede consultar su historial médico y las citas anteriores en línea, lo que le da mayor control y visibilidad sobre

su salud.

 Proceso simplificado para renovación de medicamentos: En lugar de agendar citas solo para obtener medicamentos, el sistema podría automatiza parte del proceso, permitiendo al usuario renovaciones rápidas sin consultas innecesarias

Sugerencias personalizadas de seguimiento: El sistema podría sugerir automáticamente citas de seguimiento basadas en el tratamiento o medicamentos controlados, asegurando que el usuario cumpla con sus necesidades de salud.

Confirmaciones automáticas y rápidas: El usuario recibe confirmaciones inmediatas al agendar o modificar citas, lo que le proporciona mayor tranquilidad y menos

incertidumbre.