

Gavi Siceros



Puesto

Secretaria

Edad

Entre 45 y 50 años

Nivel de educación más alto

Licenciatura en Psicología

Historia y Contexto

Conoce a fondo los procesos de registro, manejo de expedientes y gestión de citas.

Ha manejado bases de datos en SPSS de forma manual, actualizando información de manera rutinaria.

Se siente orgullosa de su experiencia, a pesar de usar algunos dispositivos de manera cotidiana, no se siente muy afín a los nuevas tecnologías.

Llegó a recibir y atender 6 llamadas en un periodo de 40 minutos

Da autorización de acuerdo a la verificación de la realización de pago.

Motivaciones

Seguir ofreciendo una atención personalizada y apropiada a los pacientes.

Mejorar el intercambio de información con los pacientes de la clinica.

La experiencia de ayudar a los pacientes.

Metas

Agilizar el proceso de agendamiento sin perder el control que tiene actualmente.

Evitar errores que comprometan la información (como duplicaciones) y frustraciones que se generan en su puesto de trabajo y alrededores.

Brindar la mejor atención para la agenda de citas en la clinica.

Frustraciones y retos

Teme que la transición a un nuevo sistema digital sea confusa y la obligue a salir de su rutina.

Prefiere llamadas telefónicas o atención presencial a usar aplicaciones o correos, aun así no los descarta.

Información incorrecta de los pacientes (de parte de los mismos) para su registro.

Errores con la agenda física actual.

Confusiones con el equipo de trabajo.

Comportamiento Tecnológico

Usa la computadora para SPSS y herramientas básicas (Word, Excel), pero no se siente cómoda con sistemas más complejos.

Necesita instrucciones claras y capacitación práctica.

Uso constantes de teléfono fijo, teléfono celular y computadora de escritorio

Comportamiento general

Mucha empatía con el paciente.

Comunicación altamente activa.

Alto compromiso con ayudar a los pacientes.

Gran interés en el cambio.

Poca confianza en la infraestructura actual.

Ritmo rápido de escritura en la computadora.

Métodos utilizados

Escucha activa a los pacientes

Agenda de citas a mano, con una agenda física.

Encuestas de Google Forms para las cuotas de los pacientes