

Empatizar: <https://n9.cl/ezpi8>

Mapa De Empatía



Fase de Definir:

Los pacientes del sistema de salud sienten frustración y pérdida de tiempo al intentar agendar citas médicas o autorizar medicamentos debido a la falta de personal y a la ausencia de una plataforma digital eficiente. Necesitan una solución que les permita gestionar citas y trámites médicos de forma rápida, clara y accesible.”

Necesidades identificadas

- Un sistema más ágil y confiable para la asignación de citas médicas.
- Mayor transparencia en los procesos de autorización de medicamentos.
- Reducción de la dependencia del personal administrativo mediante soluciones tecnológicas.

-
- Una plataforma de autogestión que permita al usuario tener control y visibilidad en tiempo real sobre sus trámites médicos.

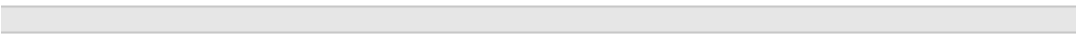
Planteamiento del problema:

La ineficiencia y la falta de accesibilidad en los servicios de atención médica constituyen problemáticas centrales en el sistema sanitario actual. La fragmentación de la información y el predominio de trámites manuales generan barreras significativas que dificultan que los pacientes reciban atención médica de forma oportuna y adecuada. En particular, se identifican las siguientes dificultades:

- Dificultad para programar citas: Los pacientes deben comunicarse individualmente con cada clínica o consultorio, un proceso que consume tiempo y no garantiza la obtención de una cita en el plazo deseado.
- Falta de información detallada sobre los médicos: Resulta complicado acceder a datos específicos acerca de los profesionales de la salud, tales como sus especialidades, ubicaciones y reseñas de otros pacientes.

Matriz de riesgos

Riesgo	Probabilidad	Impacto	Mitigación
Retrasos en el desarrollo	Medios de comunicación	Alto	Planificación realista, seguimiento diario.
Problemas de seguridad de datos	Baja	Alto	Implementar buenas prácticas y auditorías
Baja adopción por parte de usuarios	Medios de comunicación	Medio	Investigación de mercado, campañas de difusión.



Fallas en integración con terceros	Medios de comunicación	Medio	Pruebas exhaustivas, acuerdos claros con proveedores
Cambios en regulaciones sanitarias	Baja	Alto	Mantenerse actualizado y adaptar la aplicación.