

# Diseño aplicación de gestión clientes hospital

---

Susana Farías  
Mayo 2024

# Resumen del proyecto



## El producto:

Esta aplicación está pensada en aquellos usuarios de recintos hospitalarios a nivel nacional en Chile.

El objetivo es llegar a la mayor cantidad de usuarios del sistema con la finalidad de hacer más fácil el acceso a la salud pública



## Duración del proyecto:

Marzo 2024 a mayo 2024



# Resumen del proyecto



## El problema:

Usuarios del sistema de salud nacional que deben disponer de mucho tiempo para poder reservar horas con los distintos profesionales, siendo la mayoría de estas reservas de manera presencial.



## El objetivo:

Diseñar una aplicación que permita a estos usuarios del sistema de salud pública acceder al agendamiento de horas médicas fácilmente y de manera remota.

# Resumen del proyecto



## Mi rol:

Aprendiz de Diseñador de UX a cargo de crear una aplicación, generar las investigaciones pertinentes y diseño final.



## Responsabilidades:

Realización de entrevistas, esquemas en papel y digitales, creación de prototipos de baja y alta fidelidad, realización de estudios de facilidad de uso, accesibilidad e iteraciones en el diseño.

# Entender al usuario

- Investigación de usuarios
- Personas
- Planteamientos del problema
- Mapas de recorrido del usuario

# Investigación sobre los usuarios: resumen



Se realizaron entrevistas, y se crearon diversos mapas de empatía y de recorrido para entender lo más posible a los usuarios para los cuales está pensado el diseño, así como las necesidades de estos mismo. El grupo de usuarios primario fue identificado mediante la investigación, siendo estos todos adultos, con poca disposición de tiempo libre o una gran cantidad de responsabilidades personales.

Este grupo de usuarios confirmó las suposiciones principales sobre los usuarios objetivo, revelando también que el tiempo no es el único factor en juego, sino también, la gran cantidad de responsabilidades personales, laborales, así como personas en situación de discapacidad o con problemas de desplazamiento.

# Investigación sobre los usuarios: puntos débiles

1

## Tiempo

Usuarios con una gran carga laboral o personal que disponen de poco tiempo libre para ir directamente a agendar horas médicas.

2

## Accesibilidad

Inexistencia de plataformas de salud pública que unifiquen toda la red y permitan a sus usuarios agendar horas de mejor manera.

3

## Salud

Usuarios con diversas discapacidades tanto temporales como permanente, al igual que usuarios con dificultades para su desplazamiento

# Persona: **Rosita**

## Planteamiento del problema:

Rosita es una adulta que se hace cargo de su nieto y esposo, y requiere de una opción que le permita agendar sus horas médicas y a exámenes de manera mas expedita.



### **Rosita**

Edad: 59 años

Educación: -

Ciudad: Temuco, Chile

Familia: Marido, hija y nieto  
ocupación: dueña de casa

**" Debo acudir de manera constante al hospital por problemas de salud, me gustaría que todo fuera mas expedito"**

### **Objetivos**

- Mantener sus controles al día.
- Poder tener tiempo para atender a su familia y nietos
- Poder retirar sus medicamentos sin hacer una fila por horas

### **Frustraciones**

- Pasar muchas horas y días a la semana en controles, filas para horas médicas y filas para exámenes.
- Le queda muy poco tiempo para atender a su marido y nieta en las tardes, pues pasa buena parte de sus mañanas en el hospital.

Rosita espera poder pasar mas tiempo en casa para poder compartir con su familia, atenderlos y ayudarlos en sus quehaceres diarios. Su hija mayor tiene muy buena disposición para enseñarle a utilizar las distintas aplicaciones, por lo que considera que en caso de haber alguna posibilidad de agendar sus horas así le ahorraría mucho tiempo en su día a día.



# Persona: Juan

## Planteamiento del problema:

Juan es un estudiante de educación superior con muy poco tiempo libre para poder ir al hospital a agendar horas de control preventivo de manera presencial. Por ende necesita de una opción que le permita agendar estas horas disponiendo del menor tiempo posible.



**Juan**

Edad: 21 años

Educación: Estudiante de ing. comercial

Ciudad: Concepción, Chile

Familia: una tortuga de agua  
ocupación: estudiante

"Acudo al hospital solo cuando es imprescindible, aún así, demoro mucho tiempo en cada gestión"

### Objetivos

- Aprovechar al máximo su tiempo libre.
- Hacer sus trámites médicos y no perder clases
- Mantener su salud monitoreada

### Frustraciones

- Poco tiempo para ir directamente a sacar horas.
- Confusión para hacer las distintas gestiones médicas, sacar horas, agendar exámenes.
- Recursos escasos para poder migrar del sistema público al privado.

Juan desea poder mantener su salud monitoreada, las exigencias de sus estudios le han impedido poder estar al día con sus controles de rutina. Se enteró de que hay clínicas que poseen aplicaciones para la gestión de clientes en donde puede agendar con anticipación sin necesidad de estar horas en el hospital para poder conseguir una hora con algún especialista o un examen.

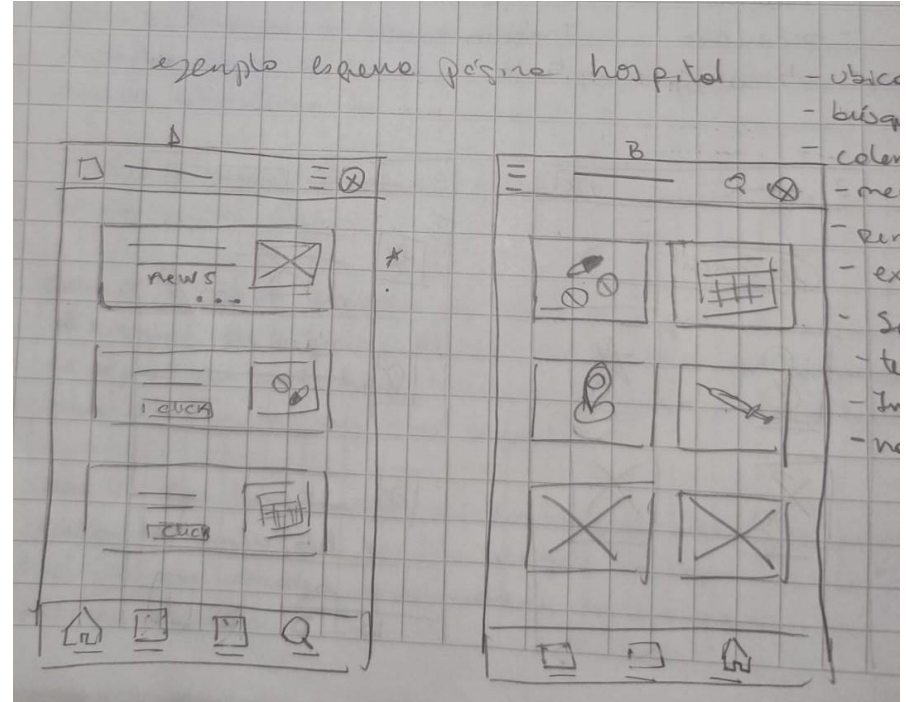
# Mapa de recorrido del usuario

ACCIÓN	Conseguir App	Registrarse con sus datos	Revisar disponibilidad horaria	Agendar hora	Asistir hora agendada
LISTA DE TAREAS	<ul style="list-style-type: none"><li>- Descargar app</li><li>- Instalar app</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Ingresar datos personales</li><li>- Ingresar datos geográficos</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Ver profesionales disponibles</li><li>- Ver horarios profesionales disponibles</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Elegir hora con profesional</li><li>- Confirmar solicitud</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Acudir hospital</li><li>- Confirmar asistencia encargada área</li></ul>
ADJETIVO DE SENTIMIENTO	<ul style="list-style-type: none"><li>- ansiedad</li><li>- Preocupación</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Abrumado por la cantidad de información solicitada</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Confundido por que profesional es el mas indicado</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Satisfecho y aliviado por haber encontrado una hora que le acomoda con el profesional seleccionado</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Contento por haber realizado su control de manera oportuna y haber regresado a sus clases sin mayores retrasos</li></ul>
MEJORA OPORTUNIDADES	<ul style="list-style-type: none"><li>- Crear una app ligera que use poca memoria y recursos</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Hacer varios pasos simples</li><li>- Opción de completar con correo o rrss</li><li>- Guía auditiva para cada paso</li><li>- Opción de agrandar botones</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Referencias de usuarios con los distintos profesionales</li><li>- Calendario minimalista</li><li>- Botones grandes</li><li>- Opciones de contraste de colores</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Enviar confirmación a correo.</li><li>- Agrega evento a calendario digital</li><li>- Mensaje de confirmación app.</li><li>- Sonido de confirmación</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Recordatorio calendario</li><li>- Vibración-iluminación pantalla</li><li>- Llamada telefónica para confirmar asistencia.</li></ul>

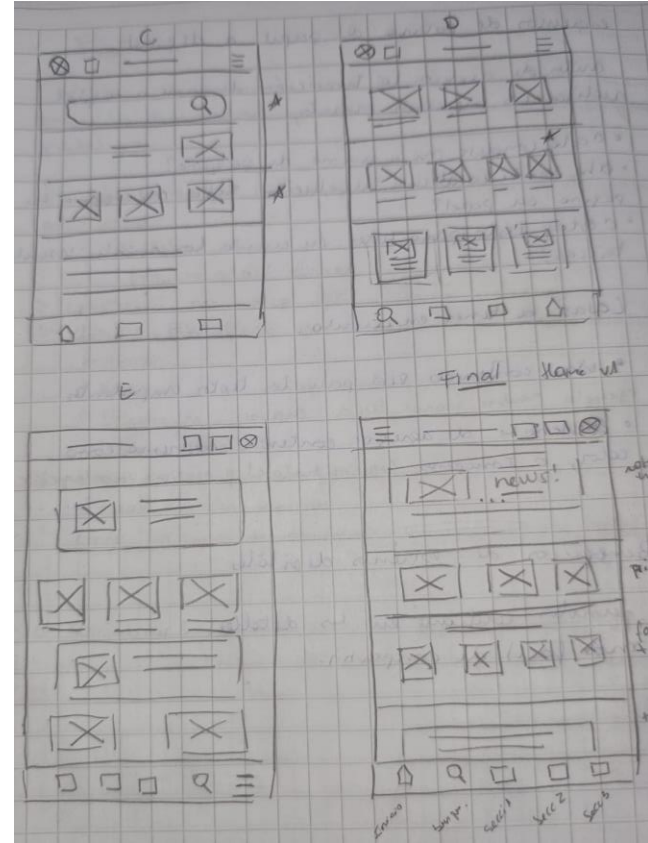


# Esquemas de página en papel

Luego de varias iteraciones se concluyó que existía mas de una posible disposición de elementos que permitirían una buena experiencia de usuario al usar la aplicación.



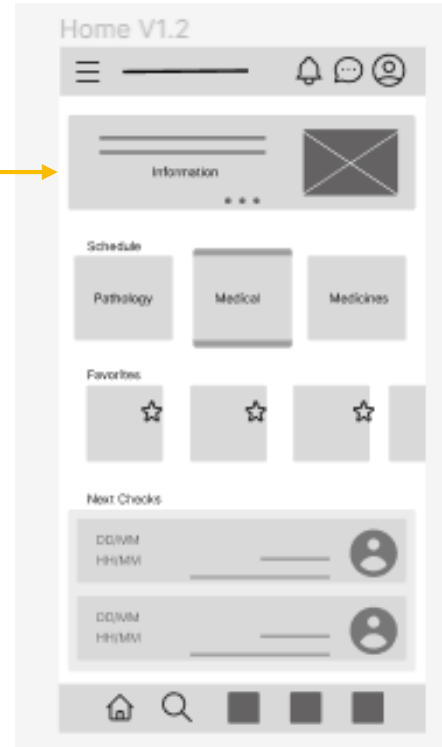
# Esquemas de página en papel



# Esquemas de página digitales

En base a diversas iteraciones e investigaciones con usuarios se procuró diseñar la mejor disposición de elementos en los esquemas.

Sección de noticias e informaciones que pudieran ser relevantes para los usuarios del los hospitales.

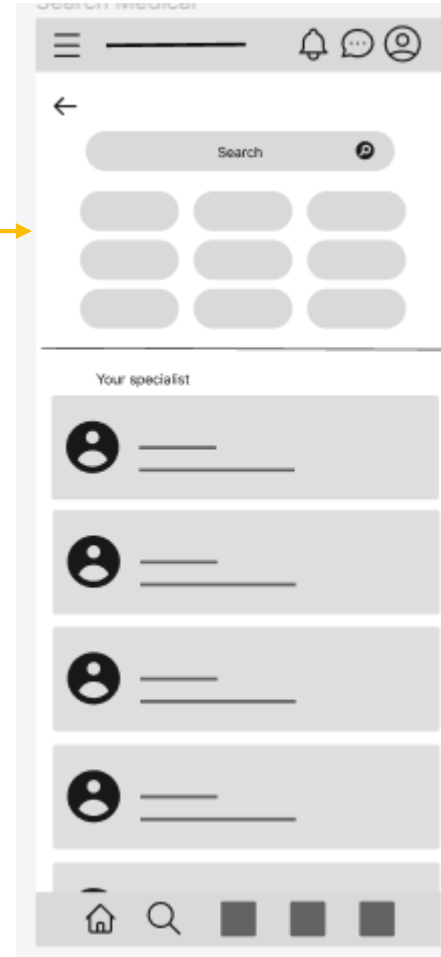


Distintas posibles opciones principales de la aplicación

# Esquemas de página digitales

Pantalla de búsqueda de  
profesionales de la salud

Disitntas  
opciones de  
búsqueda en  
base a las más  
frecuentes



Perfiles de los  
distinto  
profesionales  
de la salud

# Prototipo de baja fidelidad

Hacer [click aquí](#) para acceder al prototipo de baja fidelidad

22:22





# Estudio de usabilidad: Descubrimientos

Se realizaron dos rondas de estudio de usabilidad, uno con el prototipo de baja fidelidad y el siguiente con el prototipo de alta fidelidad. En ambos se encontraron hallazgos positivos y otros que nos indican que mejoras debemos realizar

## Descubrimientos de la Ronda 1

- 1 Los usuarios presentan dificultad para crear y editar el perfil personal
- 2 Los usuarios se sienten confundidos en la búsqueda de profesionales
- 3 En general los usuarios se muestran satisfechos con el proceso de agendamientos de horas con los profesionales de la salud

## Descubrimientos de la Ronda 2

- 1 Problemas de usabilidad con el prototipo mediante smartphone
- 2 Los usuarios que pudieron completar los procesos comentan mejoras en el prototipo, buen aspecto visual e interesantes transiciones.

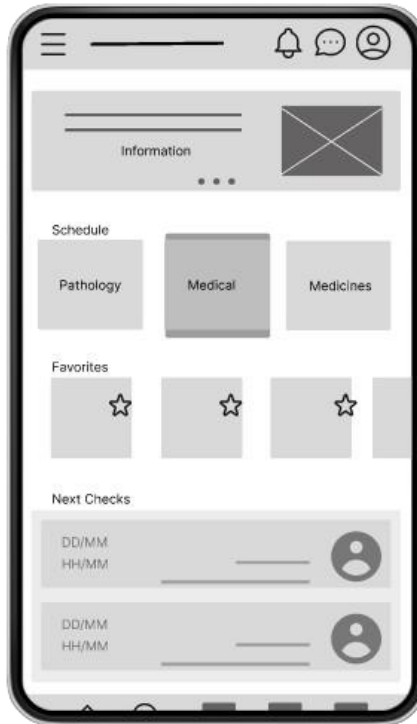
# Perfeccionar el diseño

- Maquetas
- Prototipo de alta fidelidad
- Accesibilidad

# Maquetas

El primer diseño de la página de inicio consideraba distintas secciones tanto para las funcionalidades principales como para aquellas mas recurrentes, luego del estudio de usabilidad se optó por simplificar el inicio dando mas limpieza visual al usuario.

Antes del estudio de usabilidad



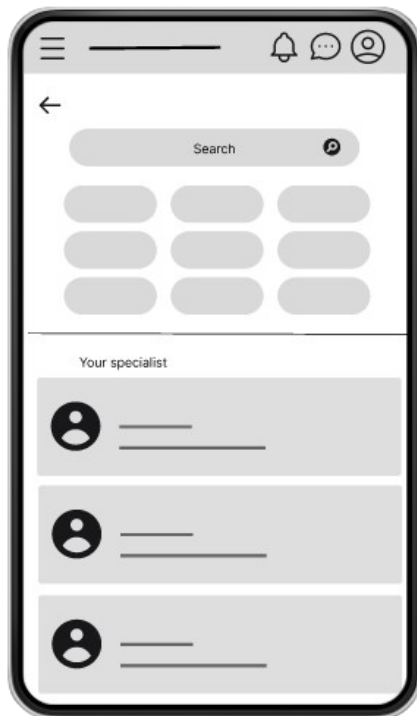
Después del estudio de usabilidad



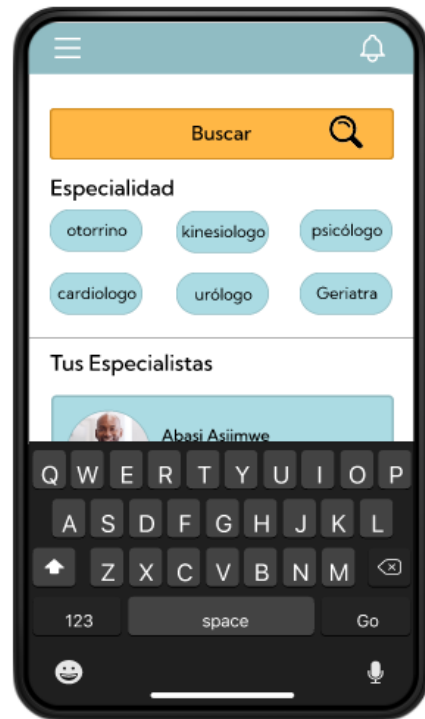
# Maquetas

El diseño original de la búsqueda de profesionales se conservó, pues al simplificarse la pantalla de inicio fue posible notar mejoras en la usabilidad de la opción buscar y agendar con un profesional de la salud.

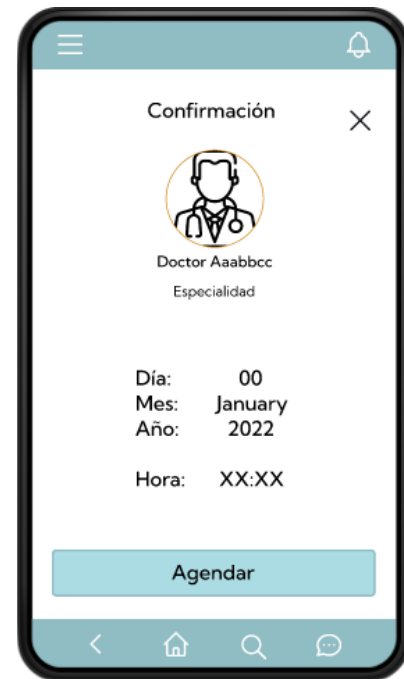
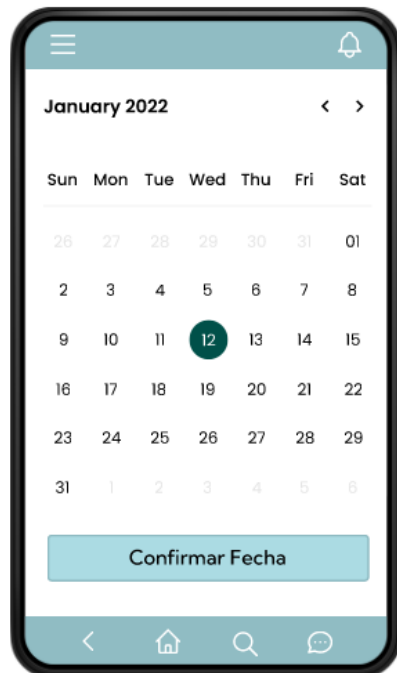
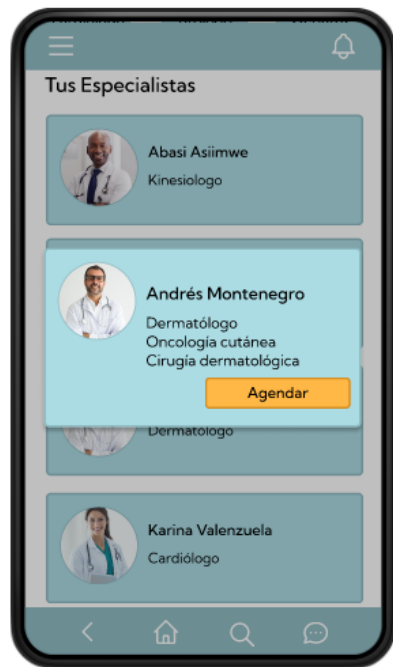
Antes del estudio de usabilidad



Después del estudio de usabilidad



# Maquetas



# Maquetas



# Alta fidelidad prototipo

Para acceder al prototipo  
puede hacer [click aquí](#) o  
pinchar directamente en  
la imagen.



# Consideraciones de accesibilidad

1

Se utilizan iconos para la fácil navegación en la aplicación.

2

Se usan colores de alto contraste para facilitar las interacciones de los usuarios con la aplicación

3

Se utilizan imágenes reales de los profesionales para asegurar el correcto reconocimiento del profesional



Avanzar

- Conclusiones
- Próximos pasos

# Conclusiones



## **Impacto:**

Se considera que la aplicación satisface una necesidad latente en el sistema de salud público nacional, entregando a los usuarios la posibilidad de agendar sus horas médicas con mayor facilidad y de manera más expedita.



## **Qué aprendí:**

Durante el proceso de investigación y diseño me pude percatar de la necesidad de estos usuarios, de la falta de herramientas para poder facilitar los procesos de agendamiento de horas medicas, en especial para aquellos usuarios aquejados de dolencias físicas o escasa movilidad.

# Próximos pasos

1

Se espera que en las próximas versiones se puedan incluir la funcionalidad de agendamiento de horas a exámenes.

2

Realizar otra ronda de estudios que nos demuestren la facilidad de uso de la aplicación en sus nuevas funcionalidades

3

Videos introductorios para facilitar aun mas el uso de la aplicación a aquellos nuevos usuarios, con la finalidad de sacar el máximo provecho de esta aplicación.

# ¡Pongámonos en contacto!



Agradezco tu tiempo para revisar mi trabajo en la aplicación de Gestión de Clientes de un hospital.  
Si deseas mas información, dejaré mis datos de contacto para que puedas contactarme.

[susana.farias.ve@gmail.com](mailto:susana.farias.ve@gmail.com)

[LinkedIn](#)

¡Gracias!