

Raquel Arévalo



52 años, Temuco, Chile

Cuidadora de adultos mayores,
(cuida de su madre y trabaja como
asistente en un hogar de ancianos
local).

BIOGRAFÍA

Se dedica a cuidar a su madre de 84 años con varias enfermedades crónicas, que requieren atención constante. Además, trabaja a tiempo parcial en un hogar de ancianos, ayudando con las tareas diarias de cuidado para otros adultos mayores. Le preocupa que en su región el acceso a servicios de salud para personas mayores sea limitado. Es compasiva y paciente, se preocupa por el bienestar de su entorno.

NECESIDADES Y OBJETIVOS

Información sobre servicios y recursos de salud disponibles para personas mayores en su región, consejos sobre cómo cuidarlos de manera efectiva. Quiere aprender más sobre las principales enfermedades que afectan a personas mayores.






DESAFÍOS

Falta de tiempo para buscar y entender información médica compleja o datos estadísticos, ya que su día está ocupado con tareas de cuidado. Poca familiaridad con el uso de tecnología avanzada para encontrar información.

USO DE LA TECNOLOGÍA

Familiaridad: básica, usa principalmente WhatsApp para comunicarse y Google para buscar información sobre temas de salud. Consumo de contenido: Lee artículos cortos sobre cuidado de adultos mayores, sigue páginas de Facebook sobre salud y bienestar. Herramientas: Utiliza WhatsApp y Google para consultas rápidas. Dispositivos: Smartphone principalmente, ya que es accesible y fácil de usar en cualquier lugar.

User Journey Map: Raquel Arévalo

	DESCUBRIMIENTO	ACCESO	INTERACCIÓN	COMPRENSIÓN	ACCIÓN POSTERIOR
ACCIONES	Raquel encuentra la webstory a través de un enlace compartido en un grupo de whatsapp de cuidadores.	Hace clic en el enlace y llega a la página de inicio de la webstory.	Selecciona su región en un mapa interactivo y navega a una sección con recursos sobre servicios de salud locales.	Lee la información sobre centros de salud en su región.	Guarda la webstory en favoritos y comparte el enlace con otros cuidadores en grupos de whatsapp para futuras consultas.
PUNTOS DE CONTACTO	Grupo de WhatsApp, enlace en su celular.	Página de inicio de la webstory.	Mapa interactivo en la webstory	Sección de recursos sobre salud y estadísticas de adultos mayores en la región.	Favoritos en el navegador, opción de compartir en whatsapp.
EMOCIONES	Curiosidad, interés. 	Expectativa por encontrar información relevante. 	 Confianza, satisfacción	 Aprecio, curiosidad por saber más y preocupación por situación de adultos mayores	 Confianza, lealtad en los datos proporcionados.
PUNTOS DE FRICCIÓN	Inseguridad sobre si la webstory contiene la información que necesita.	Puede sentirse abrumada si la interfaz es compleja o los términos no son claros.	Dificultad al hacer zoom en el mapa en un dispositivo móvil; posible falta de claridad en los gráficos.	Información técnica que puede ser difícil de entender para usuarios no familiarizados con términos médicos.	Puede olvidar la URL si no la guarda; podría no encontrar fácilmente secciones específicas en una consulta posterior.
SOLUCIONES	Añadir un resumen breve en el enlace compartido para que los cuidadores sepan qué información encontrarán en la webstory.	Diseñar una interfaz intuitiva con una introducción sencilla y enlaces claros para acceder a la información relevante.	Asegurar que el mapa sea completamente adaptable a tanto en dispositivos móviles y en computador.	Incluir un glosario o resúmenes simples de términos complejos para facilitar la comprensión.	Añadir una función para "guardar como favorito" en la webstory.