

CESFAM Cerro Esperanza

Felipe Meza Badaracco

Caso de estudio

Problemáticas

El estudio toma lugar en el CESFAM ubicado en el cerro Esperanza en Valparaíso. Entre los problemas identificados en el centro, podemos destacar los siguientes,

1. La no existencia de una categorización de los servicios ofrecidos. Esto provoca que en un solo lugar se junten personas que van a hacer cosas diferentes, entorpeciendo el flujo en el lugar (entendido como sistema). Este problema es muy común, ya que la mayoría de las personas que asisten a este centro son adultos mayores, y ellos tienen la costumbre de solucionar cualquier tipo de duda de manera presencial, provocando que se llene aún más el cesfam de personas que solo quieren hacer una pregunta.
2. El proceso de inscripción es tedioso porque las personas muchas veces no saben que necesitan presentar documentos para validar el trámite.
3. A modo general hay una gran falta de acceso a la información, sobre todo por la nula gráfica que hay en el lugar. No existe un sistema gráfico de informaciones como pueden ser ayudas o un mapa del establecimiento.

Para este proyecto, la problemática seleccionada como la más urgente de solucionar es la número **(1)**. Atacarla permitiría hacer mucho más expedito el tráfico en el lugar, construyendo un espacio más cómodo y holgado para los usuarios.

Arquetipos de usuarios



Sara Rojas

- 75 años
- Vive en Recreo

Sara está jubilada y vive con su esposo en un departamento pequeño en Recreo. Tiene 3 hijos que visita constantemente. Pasa la mayor parte del día sola viendo televisión porque su marido aún trabaja. Frecuenta el CESFAM cada mes para retirar sus medicamentos, donde aprovecha de conversar sus amigas del sector que van a lo mismo



Bernarda Bravo

- 48 años
- Vive en Recreo

Bernarda trabaja atendiendo una tienda de accesorios en el centro de Viña. Es separada y vive con sus hermanas y su hija de 20 años. Le gusta siempre andar arreglada y usa ropa de colores vistosos.



Manuel Cifuentes

- 60 años
- Vive en Nueva Aurora

Manuel Trabaja de conserje en un edificio en Viña durante la noche. Es viudo y vive con su hijo que está casado y su nieto de 8 años. Él sufre de diabetes y está constantemente atendiendo a un doctor para hacerse exámenes y recibir medicamentos. Va al CESFAM después de almuerzo ya que descansa de su trabajo durante toda la mañana.



Bastian Hormazabal

- 16 años
- Vive en Esperanza

Bastian está cursando 2° medio en un liceo en Valparaíso. Vive con sus padres y no tiene hermanos. Asiste al CESFAM por lesiones en su rodilla y tobillos. También tiene hora mensual para ver al dentista. Va solo a las consultas porque su mamá y papá trabajan todo el día.



Daniela Diaz

- 29 años
- Vive en Nueva Aurora

Daniela tiene un hijo de 2 años, al cual lleva constantemente a revisión. Vive con su pololo que trabaja en construcción y viven en la casa de su mamá. Ella vende ropa y accesorios de mujer por una tienda de instagram.

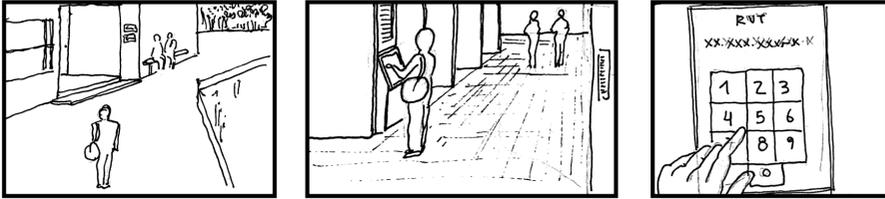
Conceptualización

Soluciones

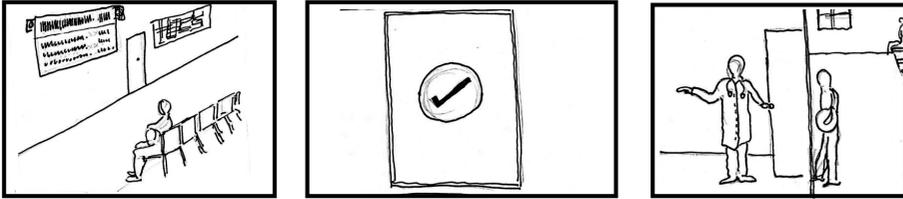
Como se dijo antes, el proyecto busca separar de manera más eficiente las acciones que los usuarios hacen en el centro.

Para esto, la propuesta se trata de unos **tótem de atención**, que están ubicados en un sector cercano a las ventanillas de atención. La idea es dividir la atención entre ventanillas con funcionarios y la auto atención del tótem. También el sector de auto atención cuenta con un sistema gráfico de información, para reducir al mínimo el necesitar ayuda de terceros para operar el software, y que busca construir un aprendizaje del sistema.

Storyboard



Una persona con una cita con un doctor previamente fijada llega al cesfam. Luego pasa por un tótem de confirmación en el cual ingresa su rut para avisar al sistema que se encuentra en estado de espera.



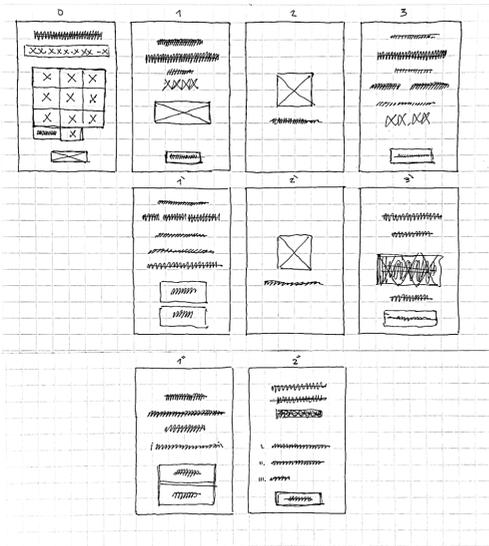
Una vez confirmada la hora, el nombre del doctor y el número de la oficina, la persona pasa a la sala de espera, en donde espera a ser llamada.

Wireframes

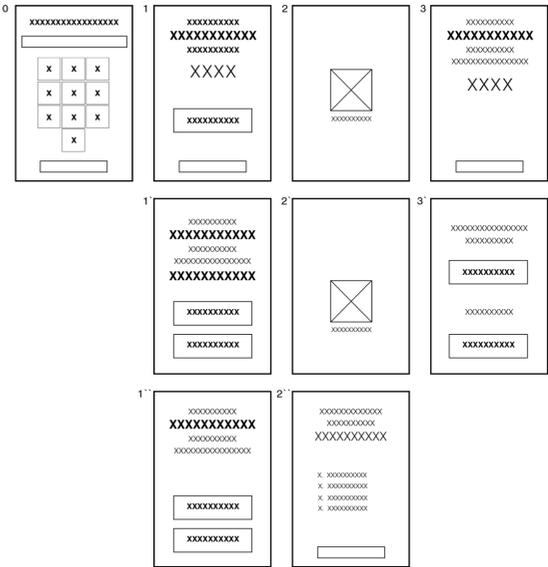
Baja y alta intensidad

Wireframe 1

Baja intensidad



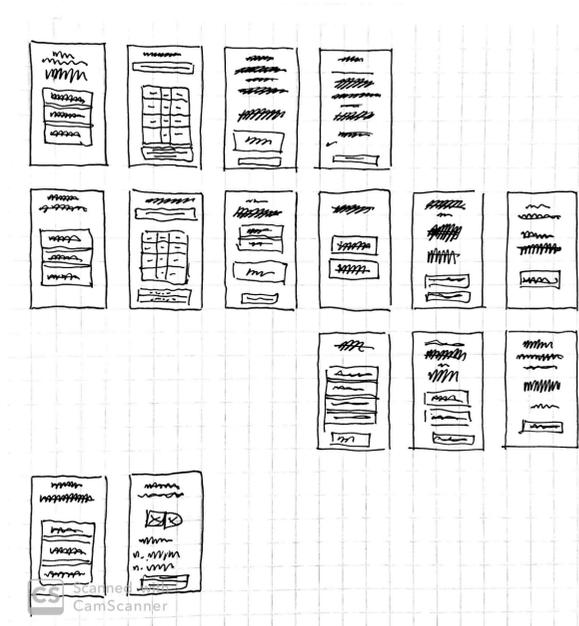
Alta intensidad



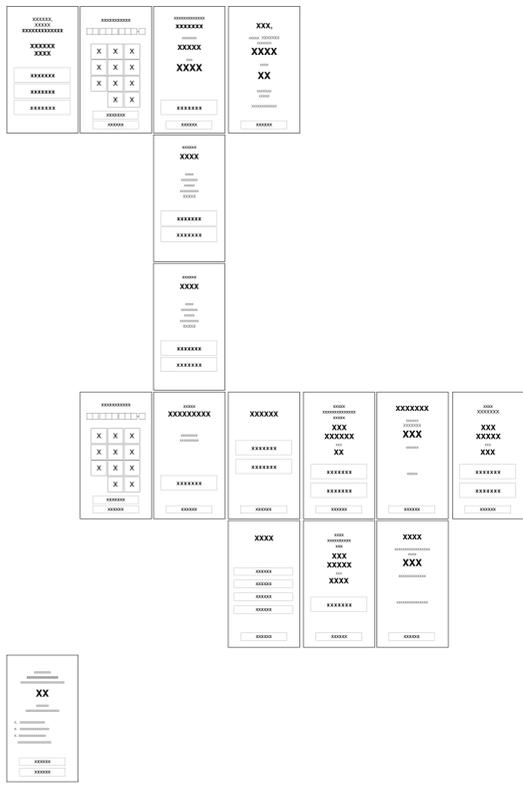
Como conclusión de un primer wireframe, se decide agregar más dimensiones de atención además de la confirmación de la cita con un médico. Los agregados recomendados son la inscripción y el pedir una cita.

Wireframe 2

Baja intensidad



Alta intensidad



Test heurístico

Del wireframe 2

	Consultor 1	Consultor 2	Consultor 3	Consultor 4	Consultor 5	TOTALES
El sistema es legible y coherente	4	4	4	5	4	21/25
Es estéticamente agradable	4	3	3	4	4	18/25
Permite el correcto flujo de las acciones seleccionadas	5	4	5	4	5	23/25
El sistema construye una relación de empatía con el usuario	4	3	3	4	4	18/25
En caso de un error, el usuario puede volver correctamente	4	5	4	4	4	21/25
El sistema es sencillo, no tiene información poco relevante	5	5	5	5	4	24/25
Utiliza normas gráficas aceptadas culturalmente	5	5	5	5	5	25/25
Ofrece soluciones en caso de errores	3	4	3	5	4	19/25

Tras los resultados de la evaluación heurística, podemos ver que las falencias del sistema están en los criterios de **estética** y de **empatía con el usuario**.

Como solución a esto, se agregan pantallas en el wireframe para las opciones de **cancelar una cita** y un **otros** en caso de dudas de quien opere el software. Y para la parte estética, algunos detalles de jerarquización son modificados, también detalles tipográficos. La pantalla del ingreso de rut se hace con números más grandes.

Wireframe 3

