

nowhere



# **DESIGN THINKING**

## **PARA TRANSFORMAR**

### **LA EXPERIENCIA DE PACIENTES**



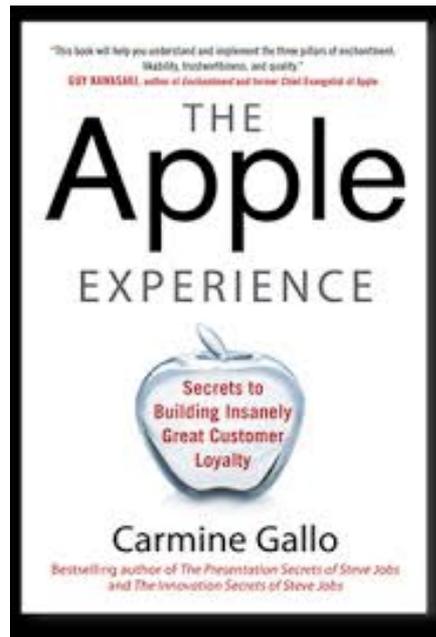
14 de Septiembre de 2017

# Diseño del Taller

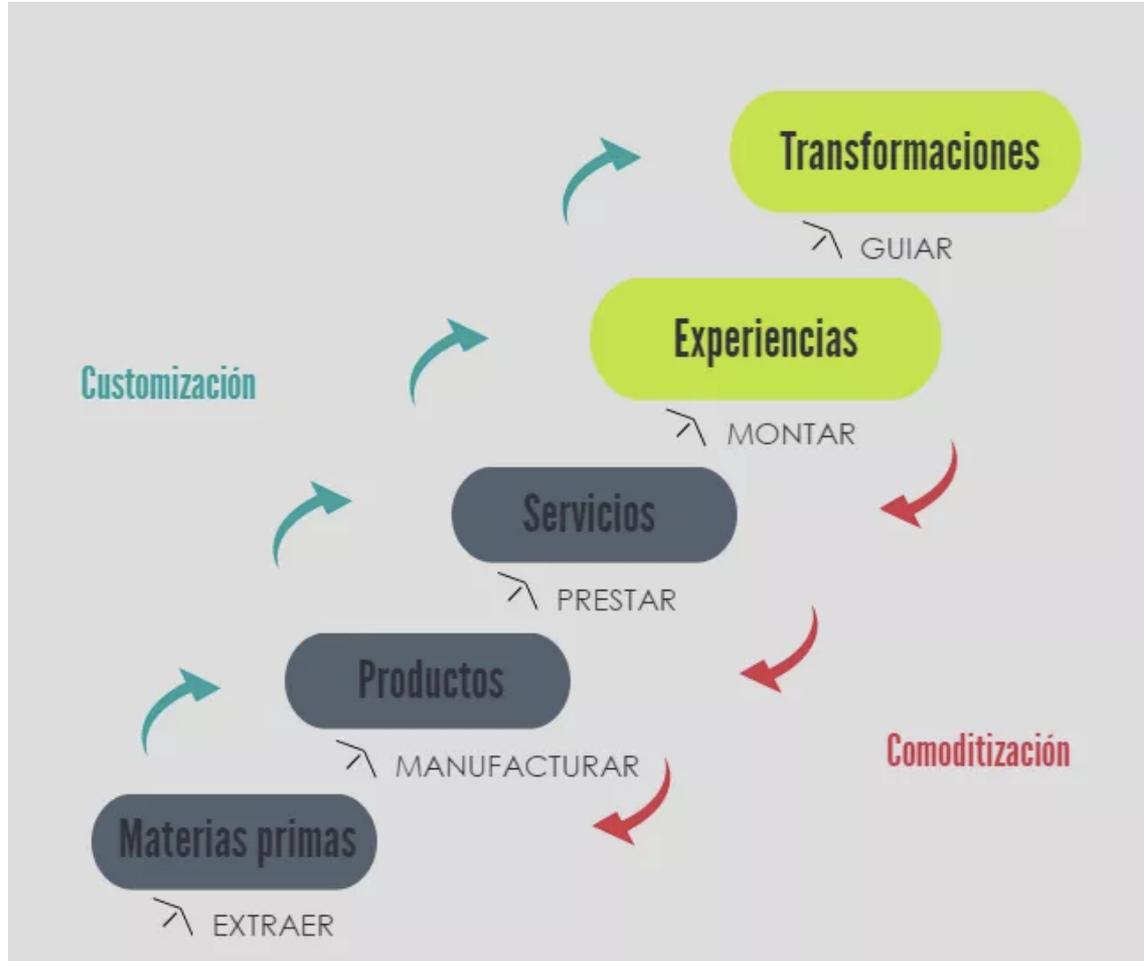
## Objetivos

- Explorar el concepto y necesidad de gestionar la **Experiencia de Pacientes**
- Hacer un introducción al proceso creativo mediante “**Design Thinking**”
- Ejercitar el inicio de la construcción de un “**mapa de empatía**”

# Líderes en Experiencia del Cliente



# Era de las Experiencias

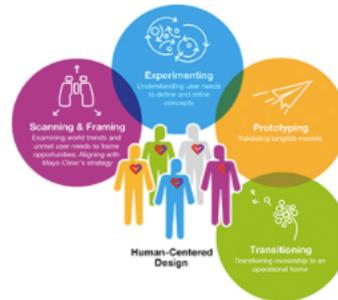


Adaptado de J. Pane

# Diseño de Experiencia del Paciente



**CENTER FOR INNOVATION**  
Think Big. Start Small. Move Fast.™



Experience Stanford business and medicine in a health care leadership program featuring design thinking and personal leadership skill development.

Innovation, Leadership, Resilience. Today's successful health care leaders must demonstrate all three. In this extraordinary one-week program, you'll learn how design thinking and



**13 May 2018 – 18 May 2018**

**Format**  
In-person | Stanford GSB  
Full-time

**Application Requirements**

**Deadline**  
02 Apr 2018

**Program Fee**

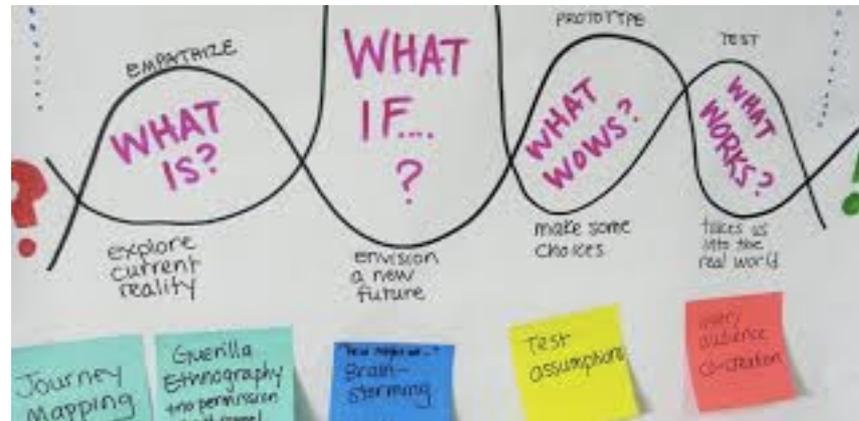
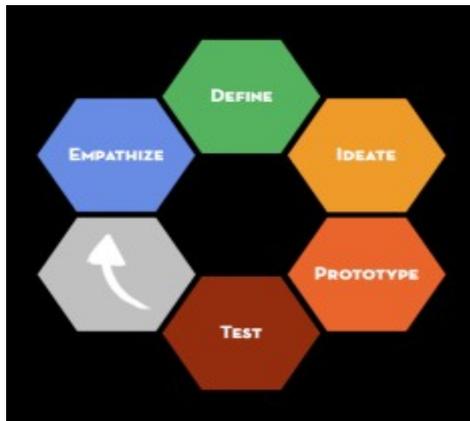
US \$12,600

The program fee includes tuition, private accommodations, all meals, and course materials.

Payment is due upon admission. Your space is secured upon receipt of full

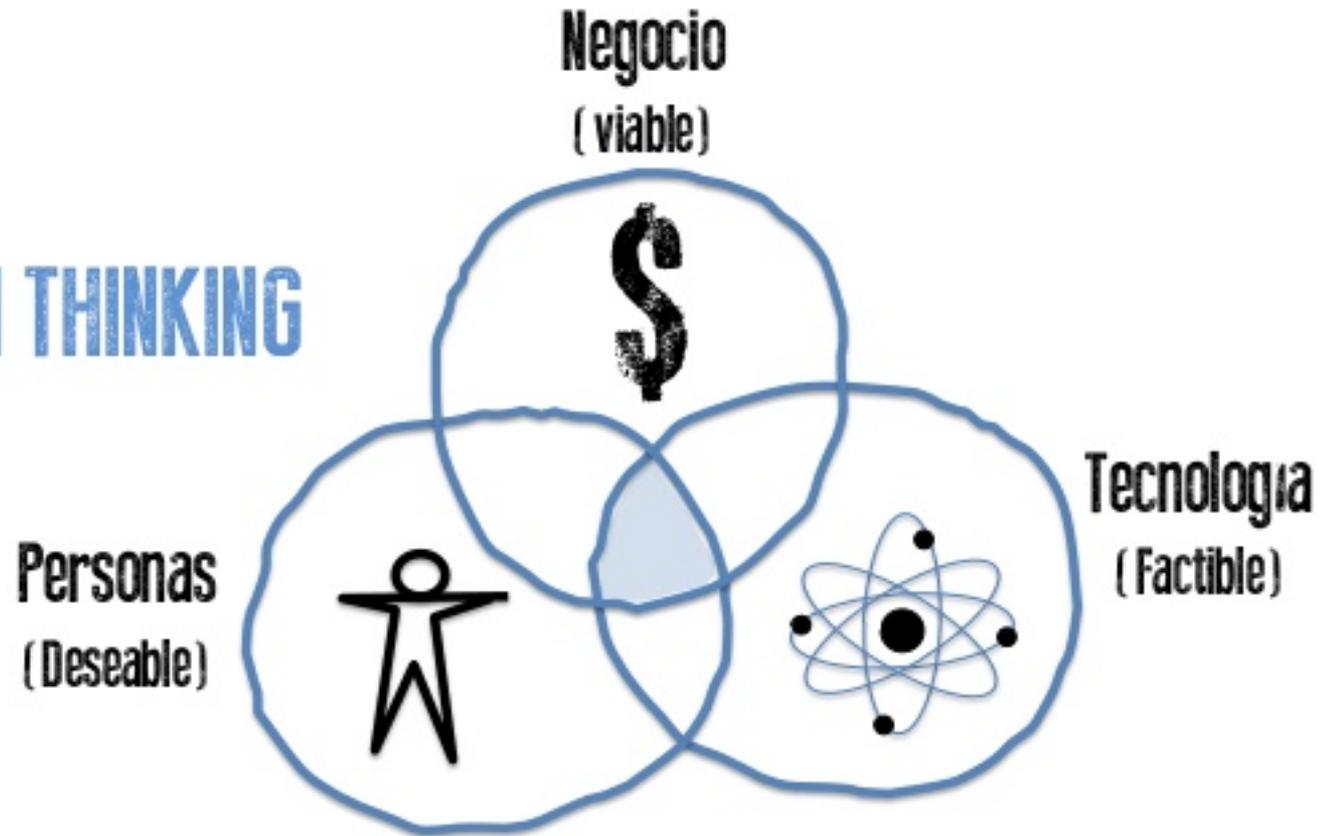


# DESIGN THINKING



# Design thinking: ¿Porqué?

**DESIGN THINKING**

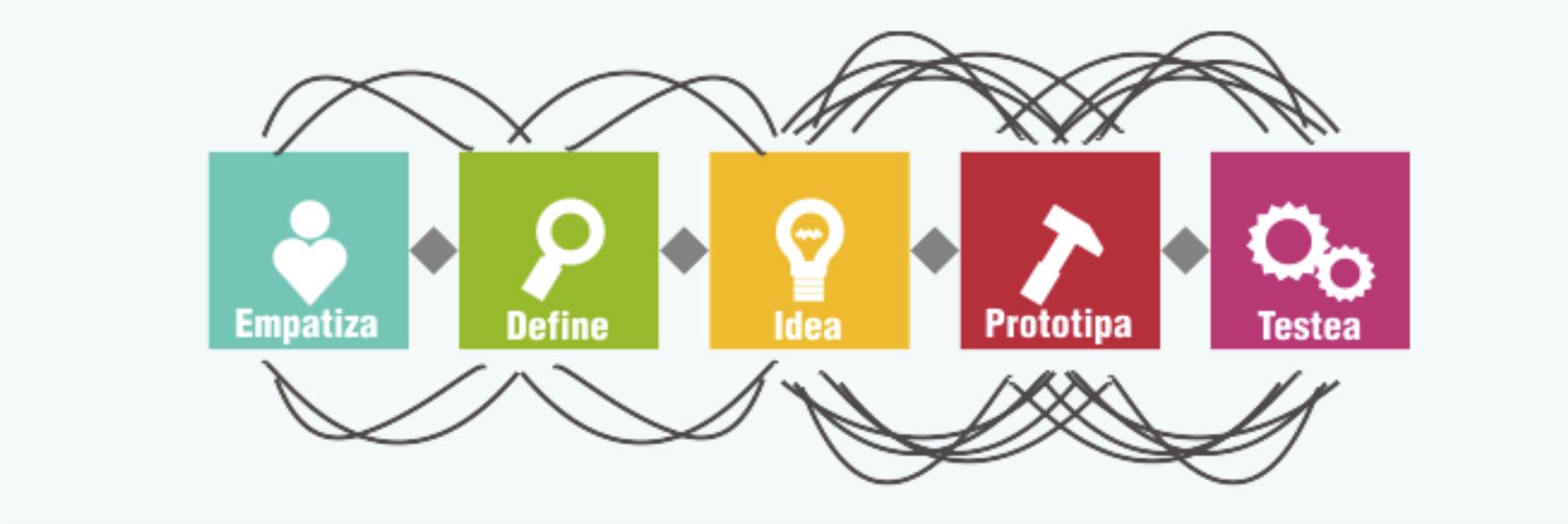


La innovación no es un evento....

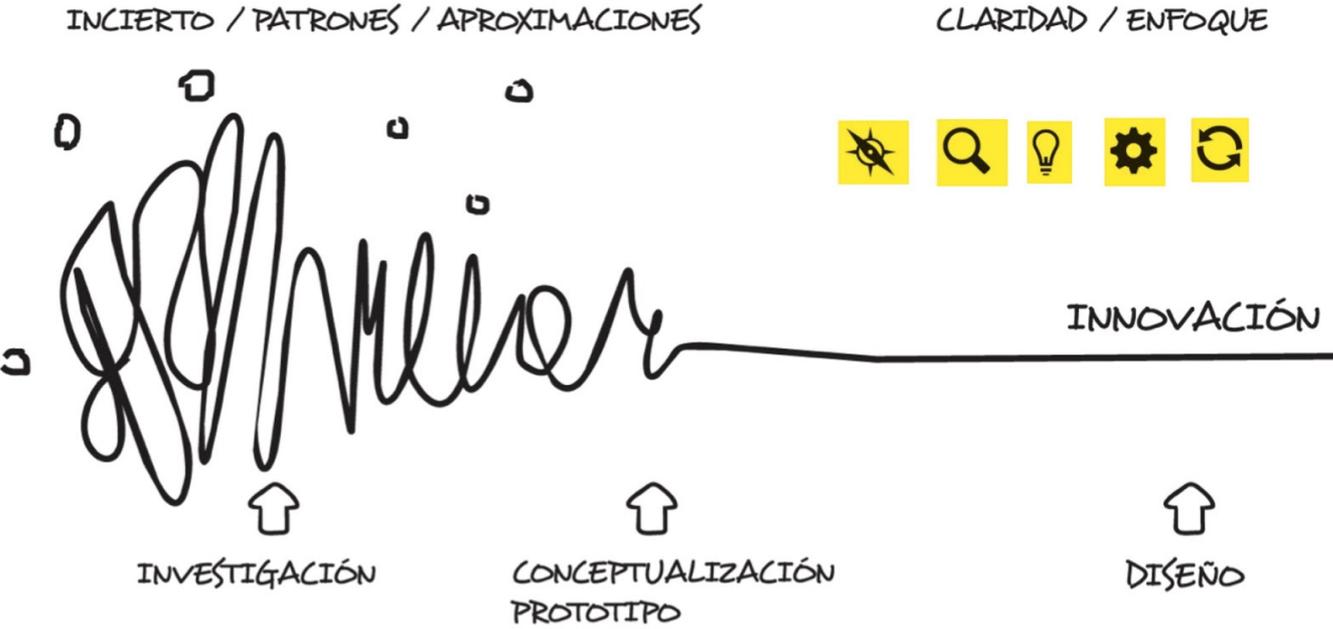
es el resultado de un viaje creativo, que fue diseñado



# Design thinking: El Proceso



# Design thinking: Proceso



# Design thinking: Principios

DE PRODUCTOS y SERVICIOS



A EXPERIENCIAS



*Design  
Concepts  
PDMA, 2010*

# Design thinking: Principios

DE PREGUNTAR

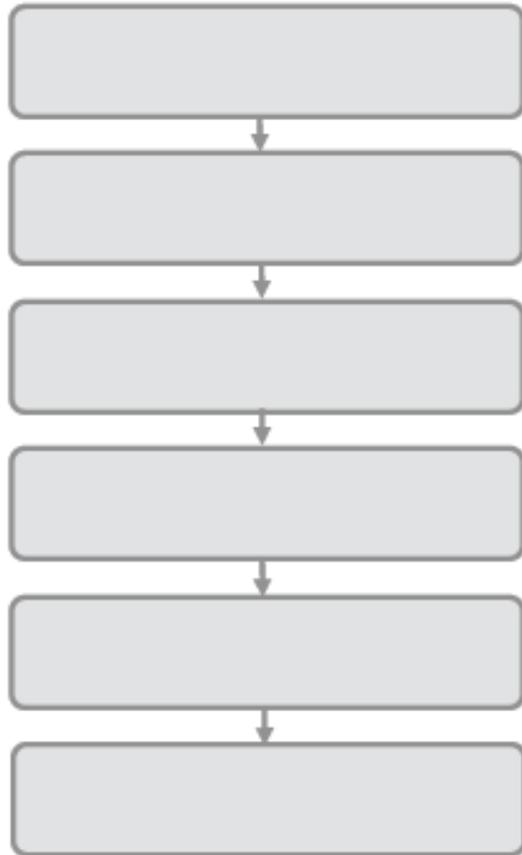


A OBSERVAR



# Design thinking: Principios

## DE PENSAMIENTO LINEAL



## A PENSAMIENTO ITERATIVO



# Design thinking: Principios

DE UNO



A EQUIPO



# Design thinking: Principípios

DE ASUMIR



A EXPLORAR



# Empatía

---

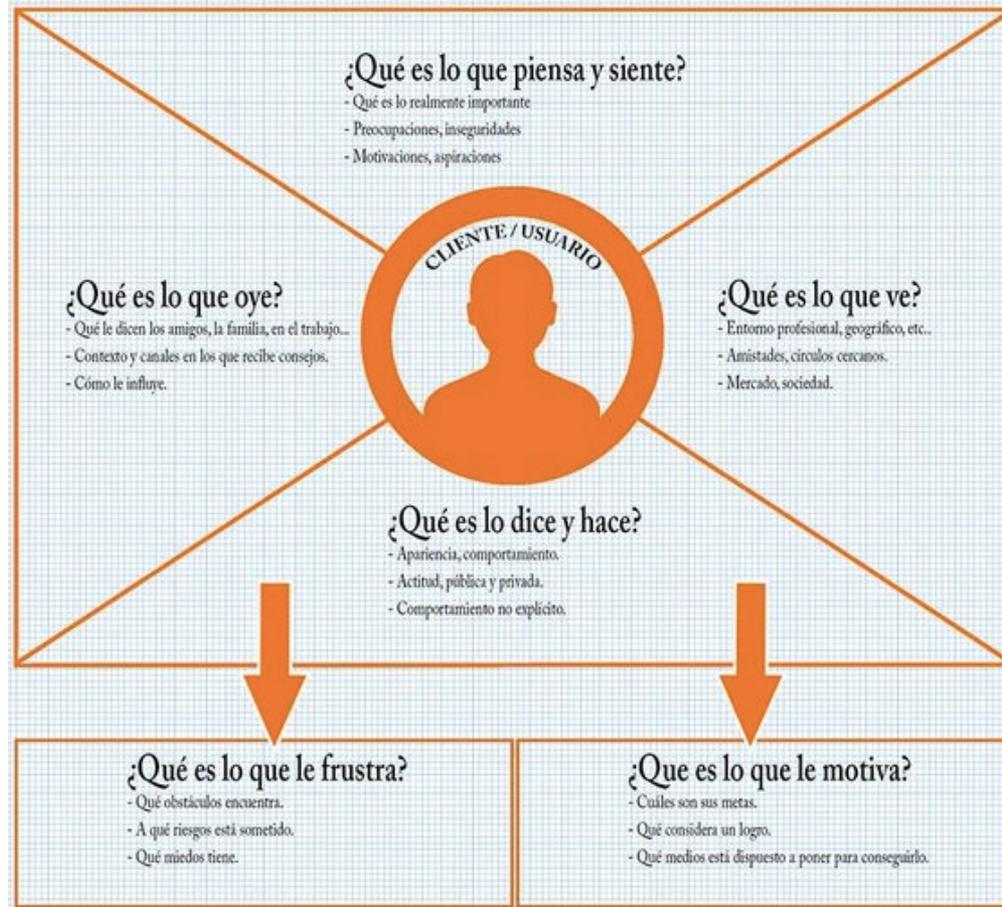
01

# Empatia: Cómo?

- Evitando juicios
- Con ojos de "principiante"
- Con curiosidad
- Con optimismo
- Respetuosamente



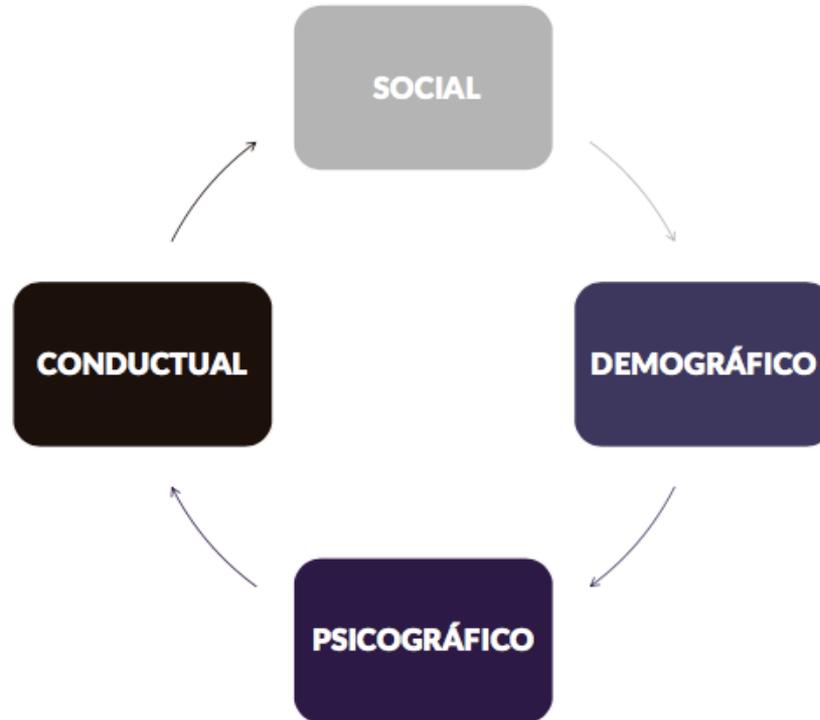
# Mapa de Empatía



# Mapa Experiencia del usuario: Qué es?

Es una representación visual de todos los pasos y estados emocionales que recorre un cliente determinado en un período de tiempo tipo de para lograr una meta específica

# PERSONAS



Definición de uno o varios arquetipos que reflejan el estilo de vida, hábitos, intereses, necesidades y pautas de conducta, que son representativos de nuestros clientes.

---

# Personas: Cómo?

## Pepe

**Perfil:** "Friendly Connected"

**Género:** Masculino

**Edad:** 31 años

**Lugar:** C.A.B.A

**Ocupación:** Programador Web - freelance

**Estado Civil:** Soltero



*...Prefiero hacer todo online. Para mi seria ideal contar con un canal como whatsapp o chat..."*



## Motivaciones:

Es un apasionado de la tecnología. Tener una conexión de internet que me permita trabajar y hacer las actividades que necesito. Es importante poder contar con canales digitales para poder realizar mis gestiones y reclamos. Espero poder contar con asesoría técnica de calidad cuando la requiera. Ya que trabajo de forma online, la conectividad para mi es fundamental en el servicio de T-Conecta . Seria fundamental poder gestionar la programación de los canales televisivos.

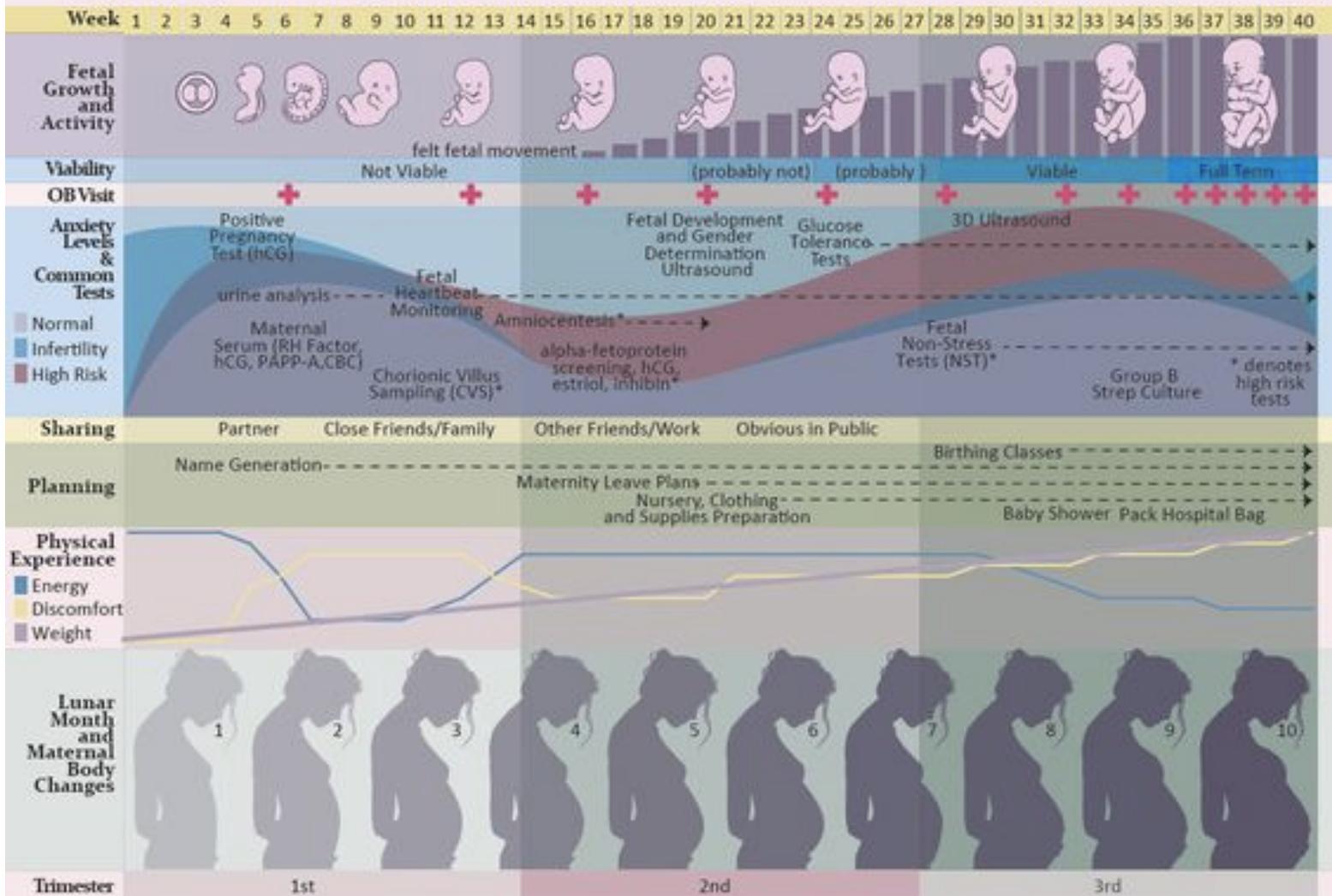
## Hábitos:

- Le gusta ir a restaurant con amigos y mi novia.
- Usa el internet constantemente para revisar redes sociales y leer sobre tecnología
- Ve todas las noches series en Netflix
- Usa poco la Televisión, solo cuando ve futbol con sus amigos
- Trabaja desde casa de forma online.

## Necesidades/ Frustraciones:

- Necesita una conexión rápida ya que labura desde casa.
- Preferiría poder realizar todas las gestiones de forma online.
- Prefiere que la factura del servicio le llegue directamente a su mail.
- No le interesan los canales de TV que oferta el servicio.
- Prefiere escoger en qué momento del día ver sus series favoritas.
- Le molesta la mala atención y la poca resolución de sus quejas.

# Pregnancy Experience Map



# Idear Soluciones

