

Equipo E

Experiencia de ciudadano

Somos un equipo encargado de identificar qué le duele a los ciudadanos como usuarios de los servicios públicos, qué partes de estos servicios están dejando más descubiertas las necesidades de sus usuarios, y propuestas para aliviarlo.

En concreto, hemos detectado **satisfacción muy baja con la administración de salud pública entre ciudadanos que entran en lista de espera de especialistas con prioridad no-urgente.**

Nos planteamos entenderlo mejor.

¡Ojo! Sólo tenemos unos 40 minutos hasta la puesta en común, así que toca ser veloces y medir mucho los tiempos.

1. Preparación (5 minutos)

2. Entrevista (10 minutos)

3. Volcar a un journey (15 minutos)

4. Análisis (10 minutos)

1. Preparación (5 minutos)

Un voluntario para que el equipo le entreviste

¿Alguno hemos vivido o conocemos una historia sobre listas de esperas de especialistas en centros públicos de salud? ¿A alguno nos gusta actuar e improvisar? Asignemos a alguien.

Si eres el entrevistado

Tienes unos minutos para alejarte y pensar o recordar qué historia vas a contar. ¿Por qué te sucedió? ¿Qué esperabas que ocurriera? ¿Qué te chocó?

La contarás en primera persona, así que haz foco en qué partes de la historia lo pasaste peor. Apunta en un papel qué fue lo que más desagradable te resultó, como protagonista.

El resto del equipo

Tenéis unos minutos para familiarizaros mínimamente con este tema. Haced alguna búsqueda en internet, para intentar captar algún aspecto de por qué ocurre.

2. Entrevista (10 minutos)

Escucha activa

En vez de un interrogatorio o cuestionario, vamos a intentar que el entrevistado nos cuente su historia paso a paso, para escucharle y empatizar más.

Con apoyo del resto, un entrevistador principal hará preguntas para abrir conversación, aclarar términos ambiguos, o si faltan componentes de la historia.

Ejemplo de preguntas guía

- ¿Qué te ocurrió?
- ¿Cómo llegaste a esa situación?
- ¿Qué esperabas que sucediera?
- ¿Qué resultó distinto a como esperabas?
- ¿Cómo te sentiste en ese momento?
- ¿Qué dirías que fue más incómodo o desagradable?

Tomar notas

El resto del equipo tomará notas de la historia. Para facilitar el volcado, recomendamos que uno anote el paso a paso de lo que sucede, y otro las sensaciones o lo que le molesta al entrevistado.

Recomendamos además apuntar distintos pasos en diferentes líneas.

3. Volcar a un journey (15 minutos)

El entrevistado se reintegra al equipo.

Montar el lienzo de journey

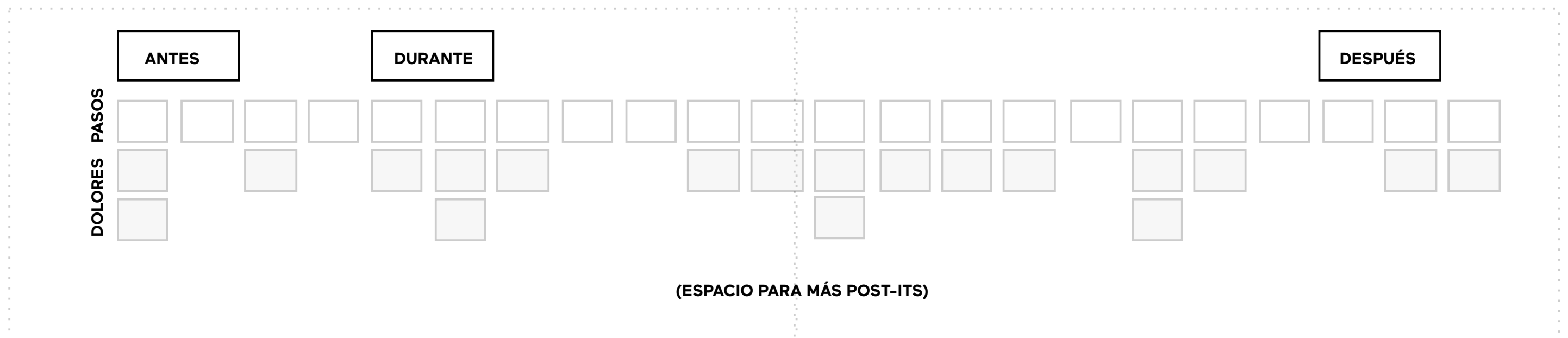
Un journey es una línea de tiempo donde describimos una experiencia paso a paso.

Abajo hay un esquema de cómo montarlo con postits sobre las mesas. Escribid "Antes", "Durante" y "Después" en postits grandes, y colocadlo a lo largo de vuestras mesas, con más espacio para el "Durante".

Volcar la historia en post-its

Debajo vamos a ir escribiendo la historia del entrevistado en postits de 2 colores: Los amarillos describirán qué sucede en cada paso. Debajo, los naranjas contarán qué dolores siente en un paso. Usemos una idea por postit.

¡Colaboremos entre todos para escribir rápido la historia en los postits! Plasmemos, y luego proponemos cambios.



4. Análisis (10 minutos)

¿Cuáles son los problemas del servicio?

Para los mayores dolores, preguntémosnos en qué puede estar fallando el servicio para que eso suceda (p.ej: “No se gestiona la ansiedad del usuario antes de la consulta”o “La lista de espera es mucho mayor de lo esperado”).

Escribámoslos en postits fucsia debajo de los naranjas.

¿Nos sobra tiempo? Propuestas de cambio

Preguntémosnos qué posibles cambios (grandes o pequeños) podrían aliviar esos problemas, y apuntémoslos en postits verdes.

Usemos modo divergencia: Cada idea se dice, se apunta sin criticarla y se pega bajo el postit naranja al que responde. Al final votamos las propuestas que preferimos (3 votos/persona, marcando con rotulador el postit).

