



<p><b>Nombre del proyecto</b> <b>Accesos Salud.uy</b></p>	<p><b>Organismo</b> AGESIC</p>	<p><b>Referente</b> Elisa Martínez</p>	<p><b>Responsable Lab</b> Clara Michelini Marcela Morales</p>	<p><b>Fecha</b> Febrero – Setiembre 2017</p>										
<p><b>¿De dónde partimos?</b></p> <p>Se identifica como un factor clave de éxito para el proyecto de <b>Accesos Salud.uy</b>, la comunicación al ciudadano.</p> <p>Se entiende que la comunicación clara y a tiempo, garantiza que los usuarios se sientan seguros respecto a la información que disponibiliza el Portal de Salud así como las opciones de manejo y privacidad de la misma.</p>	<p><b>¿Cuál es nuestro para qué?</b></p> <p>Identificar a todos los actores/as que serán impactados por el proyecto, comprender sus miedos y expectativas, para prototipar como sería una experiencia positiva de comunicación del Portal de Salud y así poder co-diseñar un mensaje empático.</p>	<p><b>El proceso</b></p> <p><b>Definir el Problema</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Entrevista con dueños del proyecto</li> <li>2 Talleres de Tipología de usuarios: identificar los distintos tipos de usuarios/as comprender sus miedos y expectativas</li> </ul> <p><b>Crear la Solución</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Taller Historias felices: prototipar Interacciones de comunicación positivas.</li> <li>Taller de Co-crear: Construcción del mensaje empático. Producto: "Mensaje 1"</li> <li>Experimentación: Validar el "Mensaje 1" empático construido.</li> <li>Sistematización de opiniones sobre el "Mensaje 1"</li> <li>Evaluación y cierre.</li> </ul>												
<p><b>Datos</b></p> <table style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td><b>4</b></td> <td><b>35</b></td> <td><b>29</b></td> <td><b>3</b></td> <td><b>1</b></td> </tr> <tr> <td>Talleres de trabajo</td> <td>Tipologías de Usuarios identificadas</td> <td>Historias felices</td> <td>Prototipos de Mensajes empáticos</td> <td>Mensaje empático único validado</td> </tr> </table> <p><b>Frase que nos inspiran</b></p> <p style="text-align: center;">“ <b>Si no hablas, otros hablan por vos.</b> ”</p>					<b>4</b>	<b>35</b>	<b>29</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	Talleres de trabajo	Tipologías de Usuarios identificadas	Historias felices	Prototipos de Mensajes empáticos	Mensaje empático único validado
<b>4</b>	<b>35</b>	<b>29</b>	<b>3</b>	<b>1</b>										
Talleres de trabajo	Tipologías de Usuarios identificadas	Historias felices	Prototipos de Mensajes empáticos	Mensaje empático único validado										
<p><b>Resultados</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se identificaron los distintos actores impactados por la comunicación del proyecto. Para cada actor se realizó su tipología, detallando su relación con el proyecto así como sus miedos y expectativas.</li> <li>- Se categorizaron y agruparon los distintos actores de acuerdo a miedos y expectativas, y para cada grupo se creó una Historia feliz en relación al <b>Accesos Salud.uy</b>, donde gracias a la comunicación la experiencia fue positiva.</li> <li>- Se construyó un mensaje empático, teniendo en cuenta los grupos de actores y sus historias felices. Esto permitió diseñar un único mensaje central a partir del cual construir mensajes adaptados a las distintas necesidades y características de los interesados.</li> <li>- Se validó el mensaje a la interna de Agesic             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Validación en gerencial y reuniones recurrentes de áreas de Agesic y Salud.uy</li> <li>- Validación en zonas comunes de trabajo.</li> </ul> </li> </ul>			<p><b>Valor generado</b></p> <p>Se co-creo un mensaje único: <i>En Uruguay ahora todos tenemos una historia única digital. Esa historia es mas segura, confiable y comprensible que la que antes tenias en papel, y además, puede estar disponible al instante, sin perdida de tiempo si la necesitas.</i></p> <p><i>Además, puedes controlar su privacidad, saber que personal de la salud accedió a ella y decidir sobre eso tantas veces como creas conveniente.</i></p>	<p><b>Recomendaciones</b></p> <p>Tener en cuenta este trabajo a la hora de realizar un plan de comunicación.</p>										