

TuSalud

Ecosistema digital de salud integral



TuSalud

Diseñadora: Silvana Toledo Alvarez
silvanatoledoalvarez@gmail.com

Descripción general del proyecto:



El producto:

Aplicación y sitio web para pacientes de una mutualista uruguaya



Duración del proyecto:

Marzo 2025 _ Octubre 2025

Problema:



Dificultad para agendar turnos y acceder a su información médica.

Objetivo:



Crear una experiencia digital simple y coherente entre app y web.



Mi Rol:

Diseñadora UX/UI



Responsabilidades:

Investigación, arquitectura,
wireframes, prototipado, testeo,
diseño visual.

Entendiendo al usuario

- Investigación del usuario
- Puntos de dolor
- Personas
- Flujo de recorrido del usuario

Investigación del usuario

Para el proyecto TuSalud, realicé entrevistas a usuarios y observación contextual con pacientes de distintas edades y niveles de habilidad digital.

Al comienzo asumí que la mayoría se sentía cómoda usando aplicaciones de salud, pero descubrí diferencias importantes: los usuarios jóvenes buscaban interfaces rápidas y modernas, mientras que los adultos mayores necesitaban navegación clara e instrucciones paso a paso.

Estos hallazgos orientaron un diseño equilibrado entre accesibilidad, simplicidad y atractivo visual para todos los perfiles.

Investigación del usuario: Puntos de dolor



1

Navegación confusa:
los usuarios tenían dificultades para encontrar secciones clave como agenda o resultados médicos.



2

Lenguaje técnico:
muchos textos eran poco claros para personas sin formación médica.



3

Exceso de pasos: el proceso para agendar una cita requería demasiadas pantallas e información repetida.



4

Baja accesibilidad:
usuarios mayores tenían problemas con el tamaño del texto, el contraste y la falta de instrucciones visuales.



Natalia Ferreira

Edad: 40 años

Estudios: Primaria completa

Ciudad: Tranqueras, Rivera

Familia: Vive con su pareja y tres hijos pequeños

Ocupación: Ama de casa

"Necesito que todo sea fácil y rápido, porque no tengo tiempo para complicaciones."

Objetivos

- Gestionar las citas y los registros médicos de toda la familia desde un único lugar.
- Asegurarse de que sus hijos cumplan con el calendario de vacunación y revisiones médicas.

Frustraciones

- Dificultad para recordar contraseñas y gestionar múltiples perfiles familiares en la app.
- Funciones poco intuitivas que requieren más pasos de los que considera necesarios.

Tiene un smartphone de gama baja y acceso limitado a internet. Maneja el tiempo con dificultad debido a sus responsabilidades familiares.



Joaquín Perdomo

Edad: 18 años
Estudios: Universidad, 1º año
Ciudad: Montevideo
Familia: Vive con sus padres y su hermana menor
Ocupación: Estudiante

"La app debería ser tan sencilla y rápida como cualquier otra que uso todos los días."

Objetivos

- Acceder rápidamente a su historial médico y resultados de laboratorio.
- Tener una app visualmente atractiva y sencilla de usar.

Frustraciones

- La interfaz no es moderna ni intuitiva para su gusto.
- Falta de opciones de búsqueda rápidas dentro de la app.

Tiene un estilo de vida activo y suele usar otras apps bien diseñadas, lo que aumenta sus expectativas de calidad en diseño UX.



Marta Rodríguez

Edad: 65 años

Estudios: Secundaria completa

Ciudad: Minas, Lavalleja

Familia: Vive sola, pero tiene familiares cercanos que la visitan regularmente

Ocupación: Jubilada

*"Solo quiero que la app me facilite las cosas,
sin que me complique entender cómo
funciona."*

Objetivos

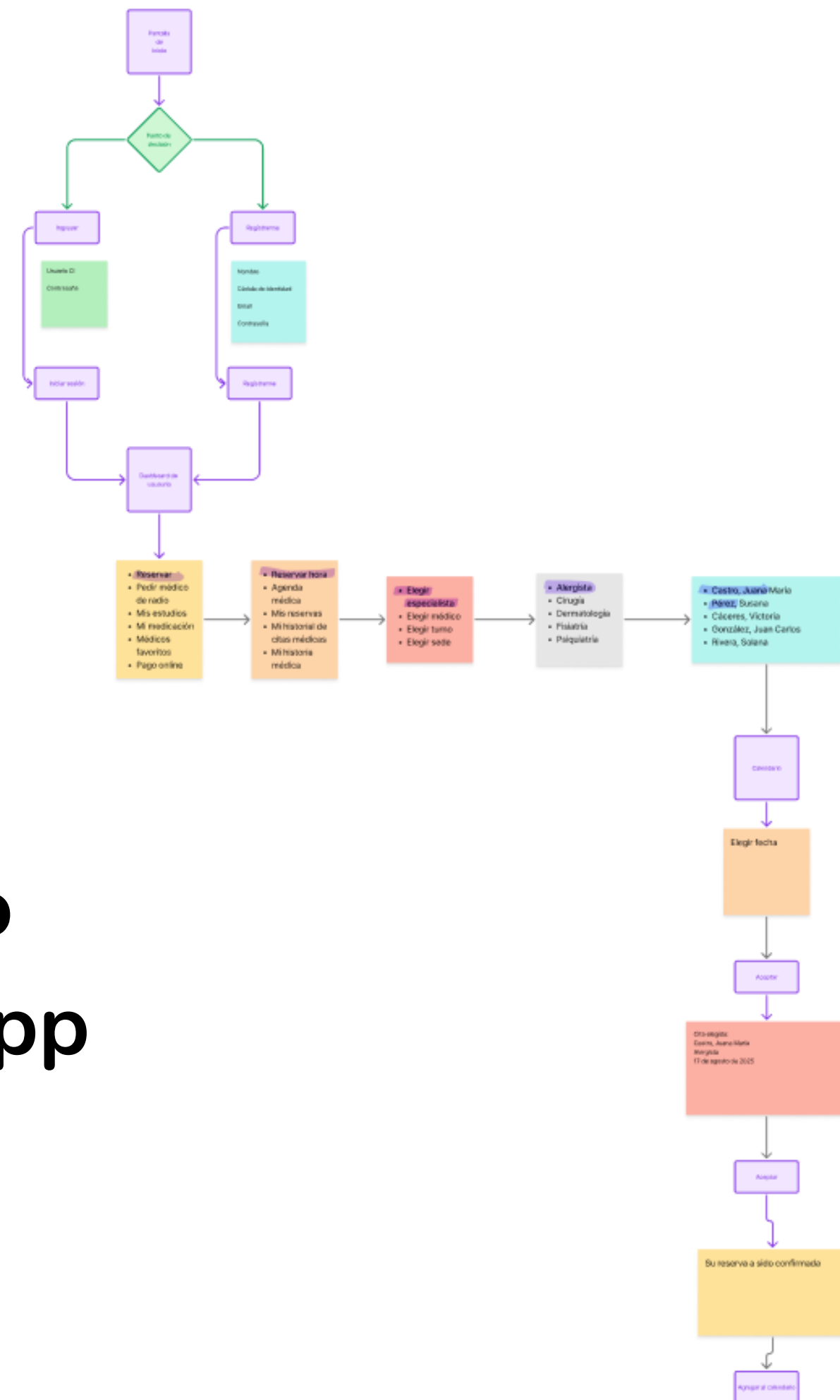
- Gestionar sus citas médicas de manera eficiente para mantenerse saludable.
- Recibir recordatorios claros para evitar olvidar consultas o medicamentos.

Frustraciones

- La app le resulta confusa en ocasiones.
- Dificultad para encontrar ciertas funciones, como la reprogramación de citas.

Usa un smartphone básico y tiene conexión a internet en casa.
No está familiarizada con muchas tecnologías modernas.

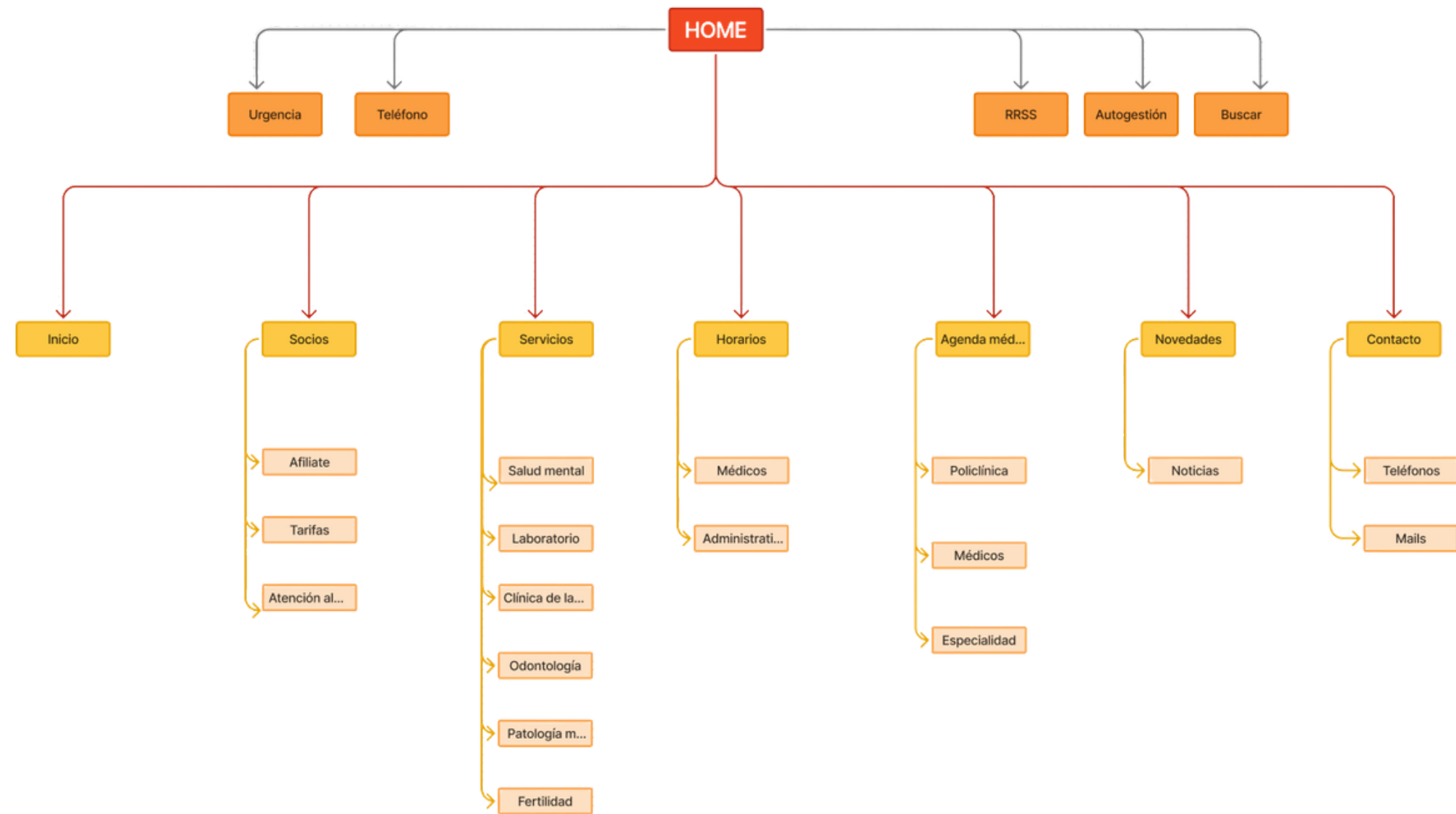
Flujo de recorrido del usuario de la app



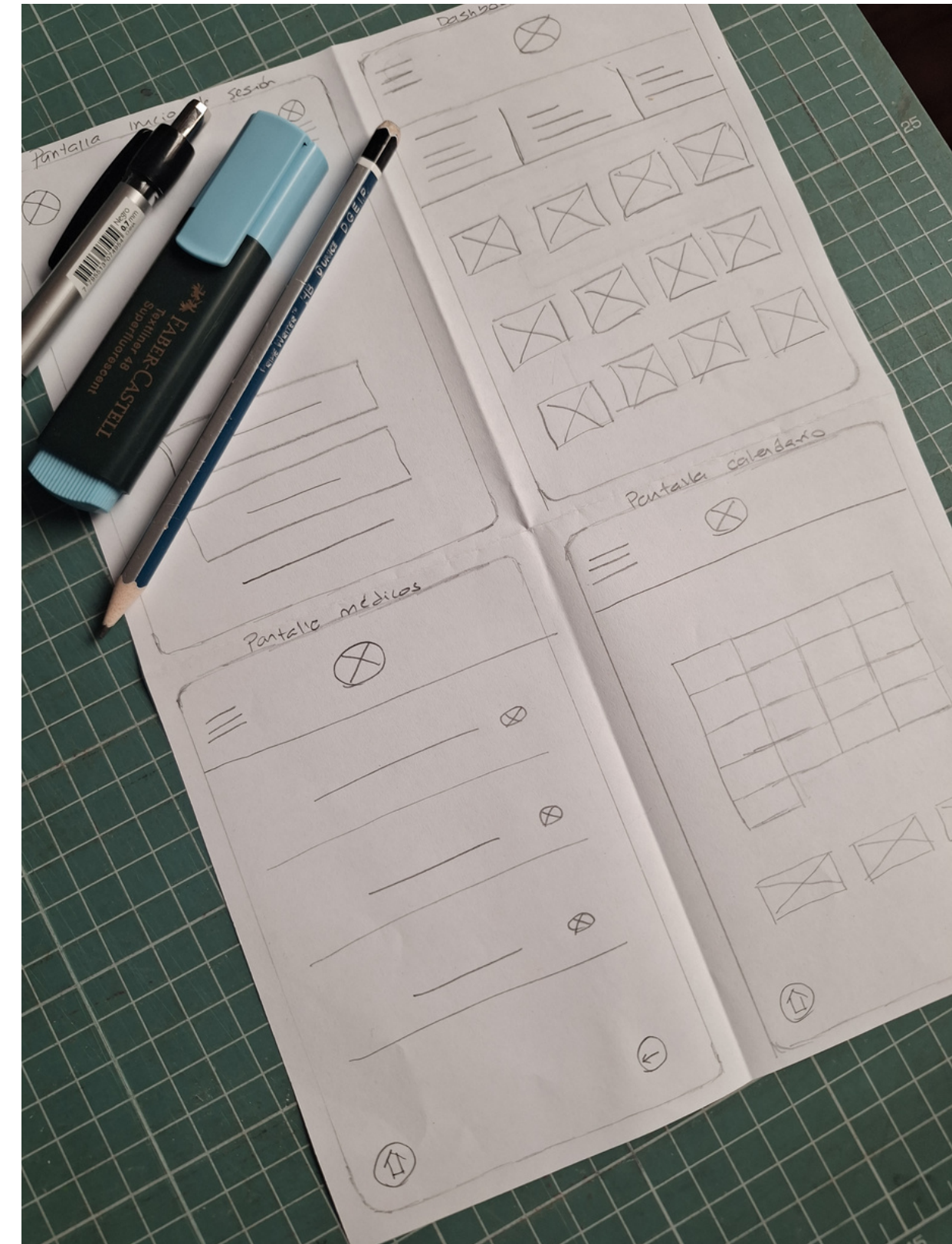
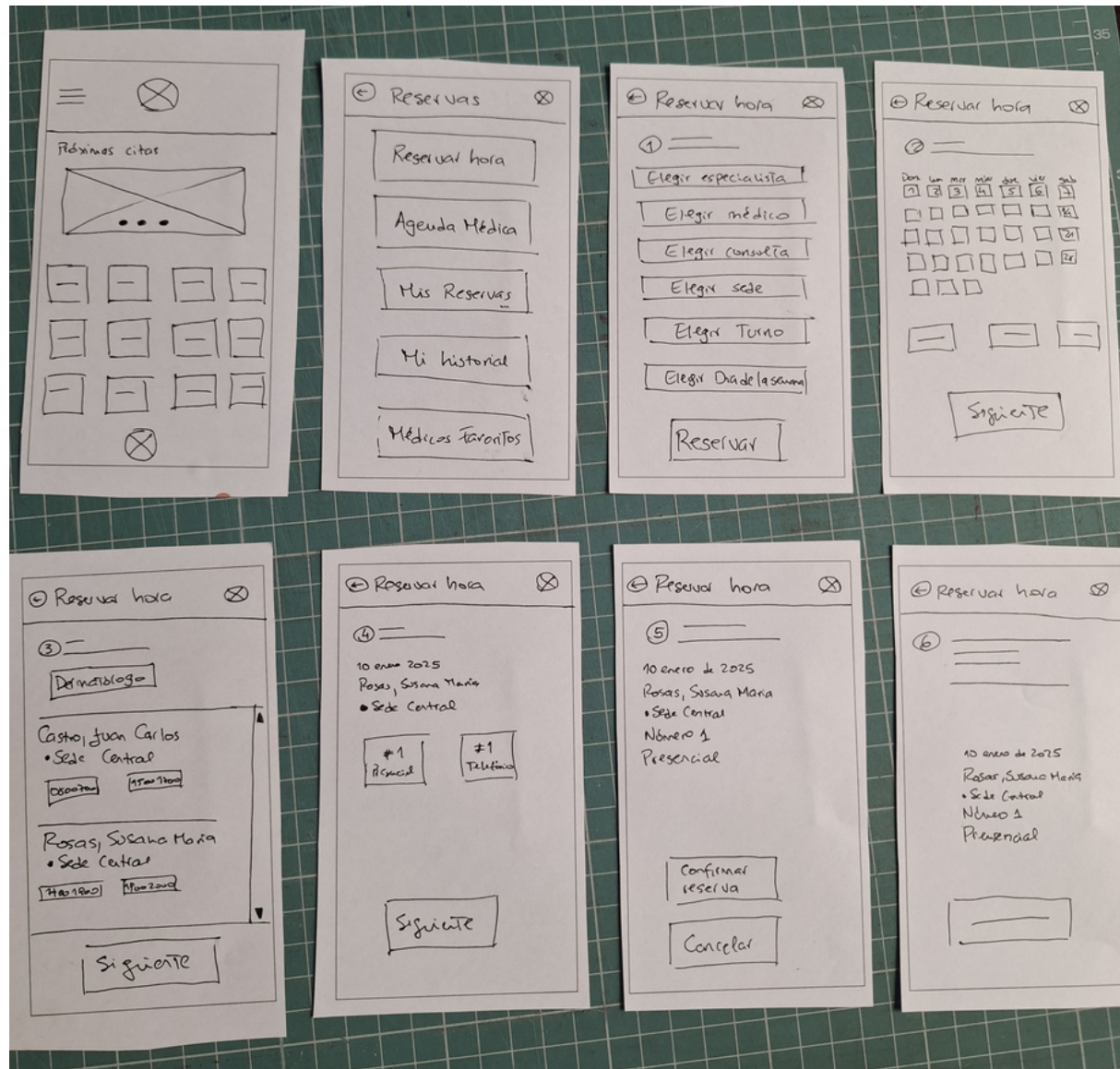
Comenzando el diseño

- Sitemap
- Wireframes en papel
- Wireframes digitales
- Prototipos de baja fidelidad
- Estudios de usabilidad

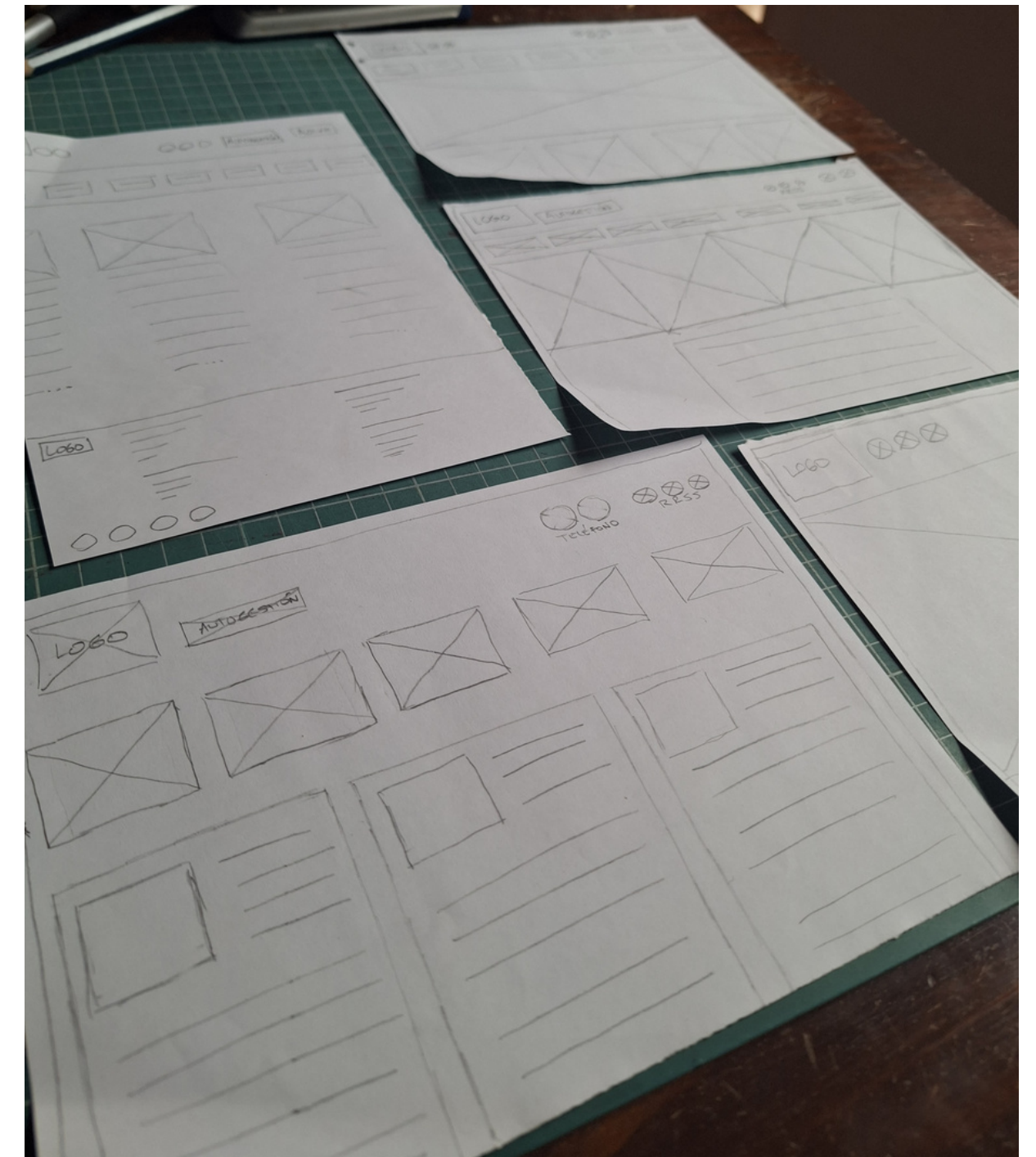
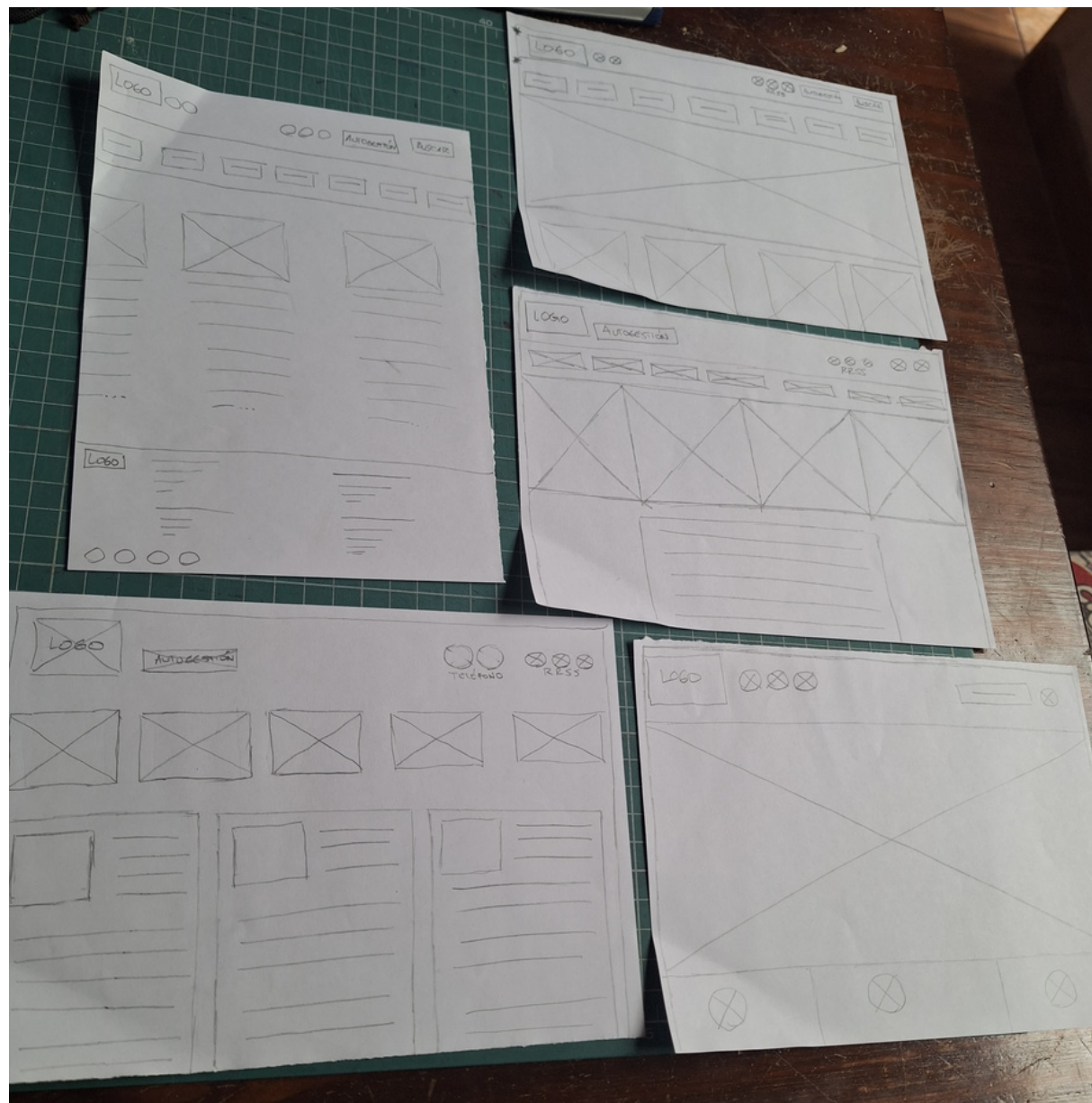
Sitemap



Wireframes App en papel



Wireframes Web en papel



Pantalla de inicio



Pantalla de regi...



Pantalla de inici...



Dashboard de u...



Pantalla reservas



Pantalla de reser...



Pantalla reserva...



Pantalla de rese...



Pantalla de rese...



Confirmación o ...

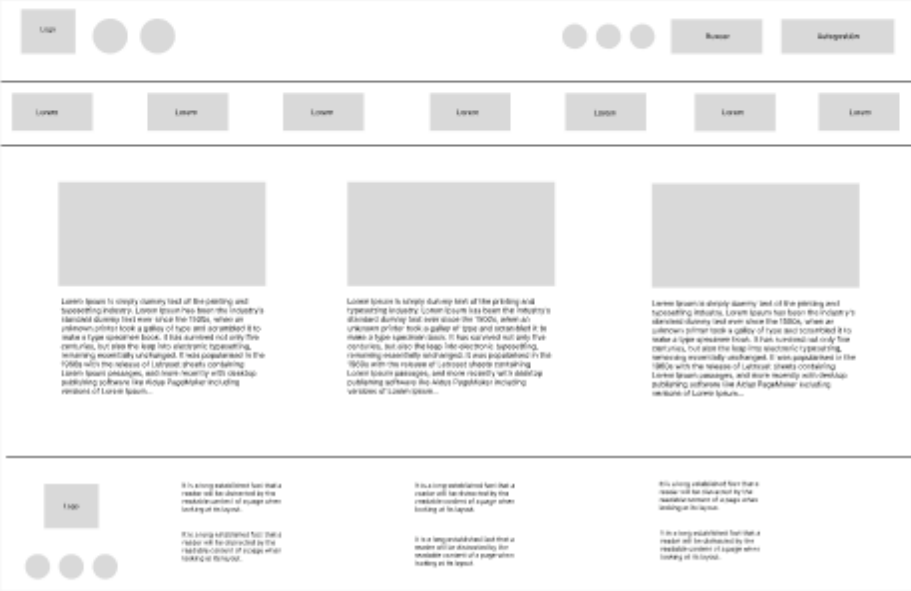


Confirmación d...



Wireframes App en digital

Escritorio 16"



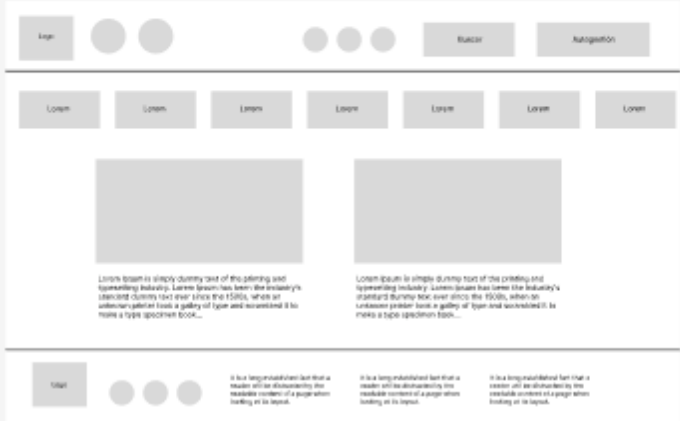
Celular



Celular con menú

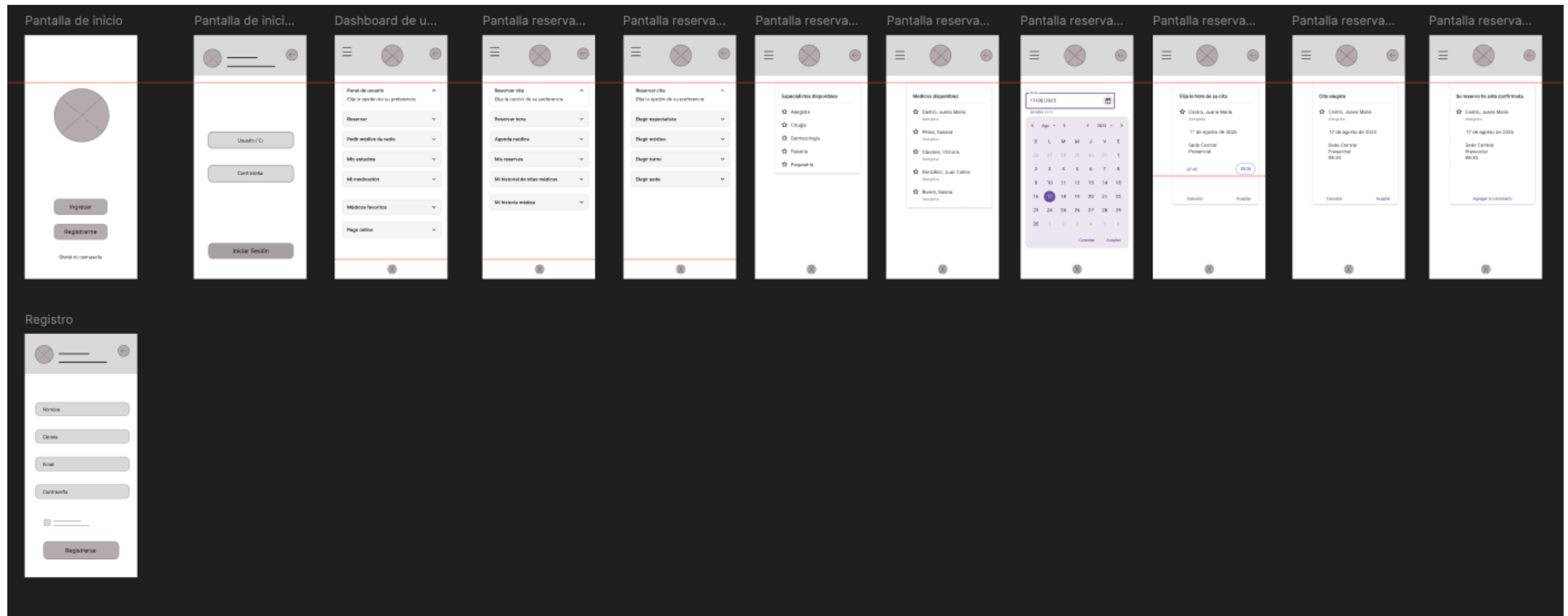


Tablet

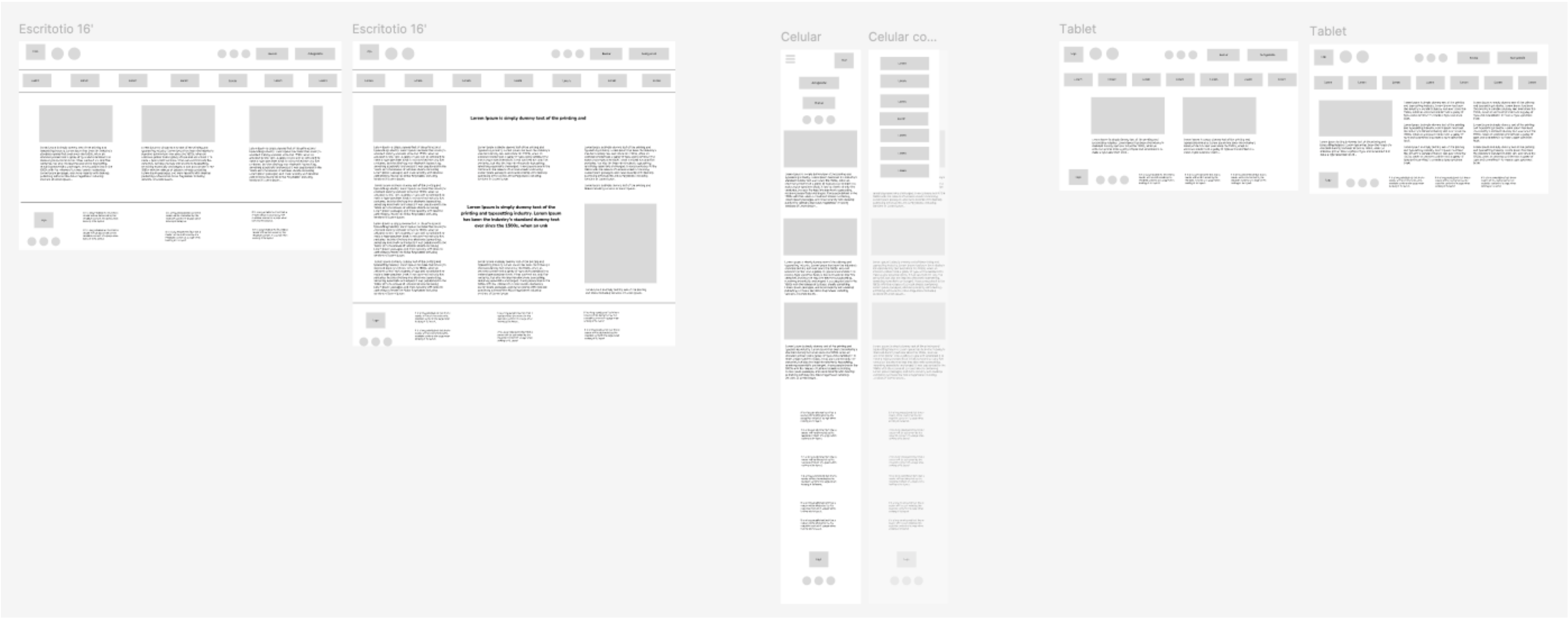


Wireframes Web en digital

Prototipo baja fidelidad App



Prototipo baja fidelidad Web



Estudio de usabilidad

Estudio de Usabilidad - TuSalud

María López (65 años, Montevideo)

Tarea	Detalle
Tarea 1 - Registrarse	Ruta: Inicio > Registrarme > Completar datos > Registrarse Obs: Dificultad al ingresar cédula, texto pequeño. Cita: 'Las letras son muy chiquitas, casi no veo.' Finalización: 2
Tarea 2 - Reservar cita	Ruta: Dashboard > Reservar > Reservar cita > Elegir médico Obs: Confundida entre 'agenda médica' y 'reservar'. Cita: 'No sabía cuál botón apretar.' Finalización: 2
Tarea 3 - Elegir médico	Ruta: Lista médicos > Seleccionar Juana Castro Obs: Se demoró porque no entendió filtros. Cita: 'Hay muchos botones, me confundo.' Finalización: 2
Tarea 4 - Fecha y hora	Ruta: Calendario > 17/08 > Aceptar > Confirmar Obs: Lo logró, pero no supo volver atrás. Cita: 'Esto fue lo más fácil, elegir fecha.' Finalización: 1
Tarea 5 - Opinión	Necesita letras grandes y pasos simples. Cita: 'Si fuera como WhatsApp sería más fácil.'

Rodrigo Gómez (35 años, Maldonado)

Tarea	Detalle
Tarea 1 - Registrarse	Ruta: Inicio > Registrarme > Completar datos > Registrarse Obs: Dudó en el campo contraseña. Cita: 'No sabía si pedía mayúsculas o no.' Finalización: 2
Tarea 2 - Reservar cita	Ruta: Dashboard > Reservar > Reservar cita Obs: Se equivocó una vez, luego lo logró. Cita: 'Pensé que estaba en médicos favoritos.' Finalización: 2
Tarea 3 - Elegir médico	Ruta: Lista médicos > Seleccionar pediatra Obs: Dudó con el buscador. Cita: 'No sabía si escribir o buscar manual.' Finalización: 2
Tarea 4 - Fecha y hora	Ruta: Calendario > Selección fecha > Confirmar Obs: Se equivocó al elegir turno. Cita: 'Toqué aceptar sin mirar bien la hora.' Finalización: 2
Tarea 5 - Opinión	Sugiere tutorial inicial. Cita: 'Una guía me ayudaría a no perderme.'



Informe breve de prueba de usabilidad

Objetivo: Evaluar la facilidad de uso de la app TuSalud durante las tareas principales (registro, reserva de cita y elección de médico).

Participantes: 5 usuarios (de 28 a 65 años, con distintos niveles de habilidad digital).

Tipo de prueba: Presencial moderada – duración promedio: 25 minutos.

Hallazgos



1

Los usuarios jóvenes completaron las tareas con rapidez, pero señalaron mejoras posibles en el buscador.



2

Los adultos mayores necesitaron más tiempo en el registro y mostraron dudas con los campos de contraseña.



3

Todos valoraron el diseño limpio y la estructura clara de las pantallas.



4

Las instrucciones visuales y botones contrastados facilitaron el uso general

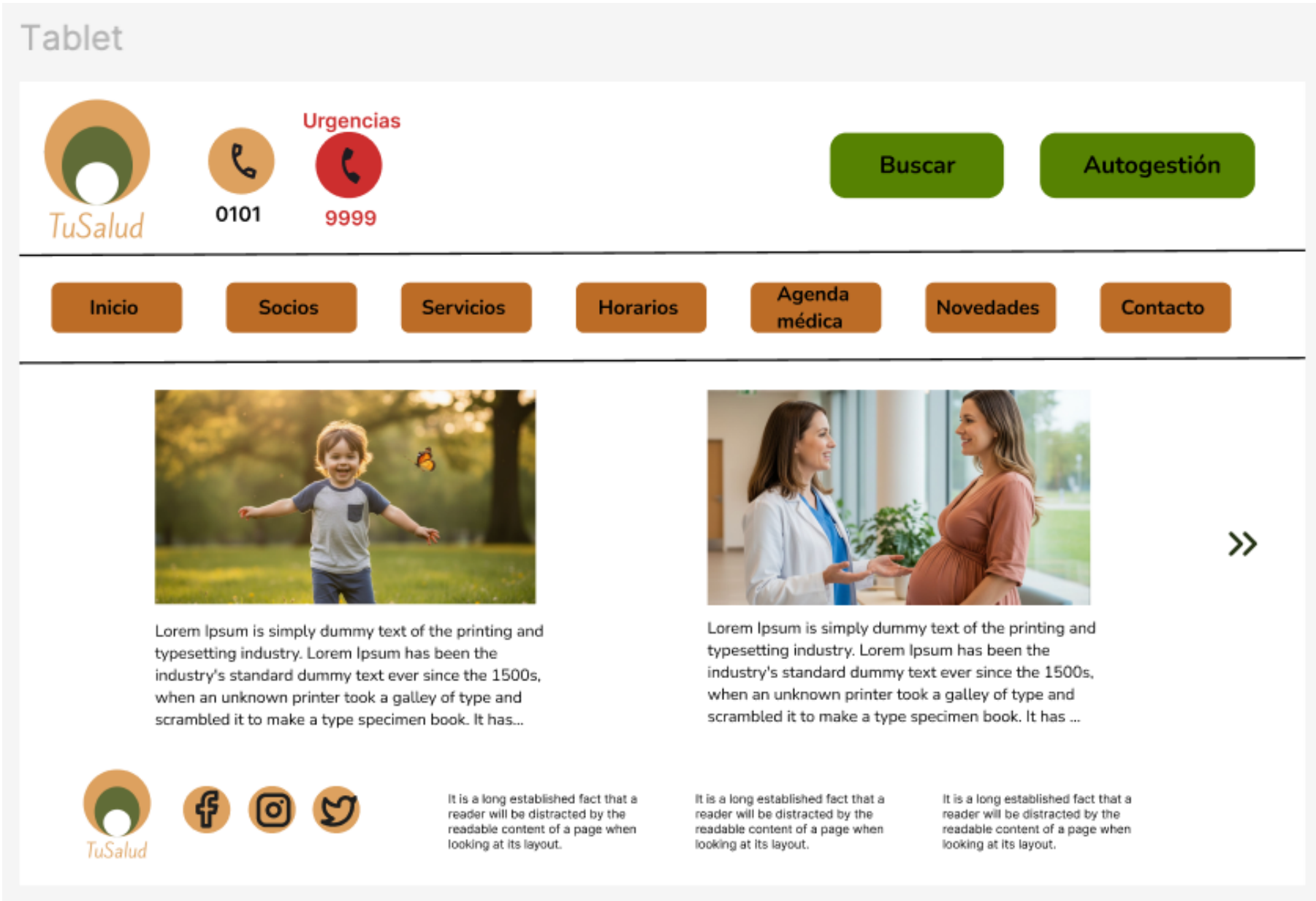
Conclusión:

El diseño resultó intuitivo y accesible, aunque se recomienda simplificar el registro y reforzar la orientación paso a paso para usuarios mayores.

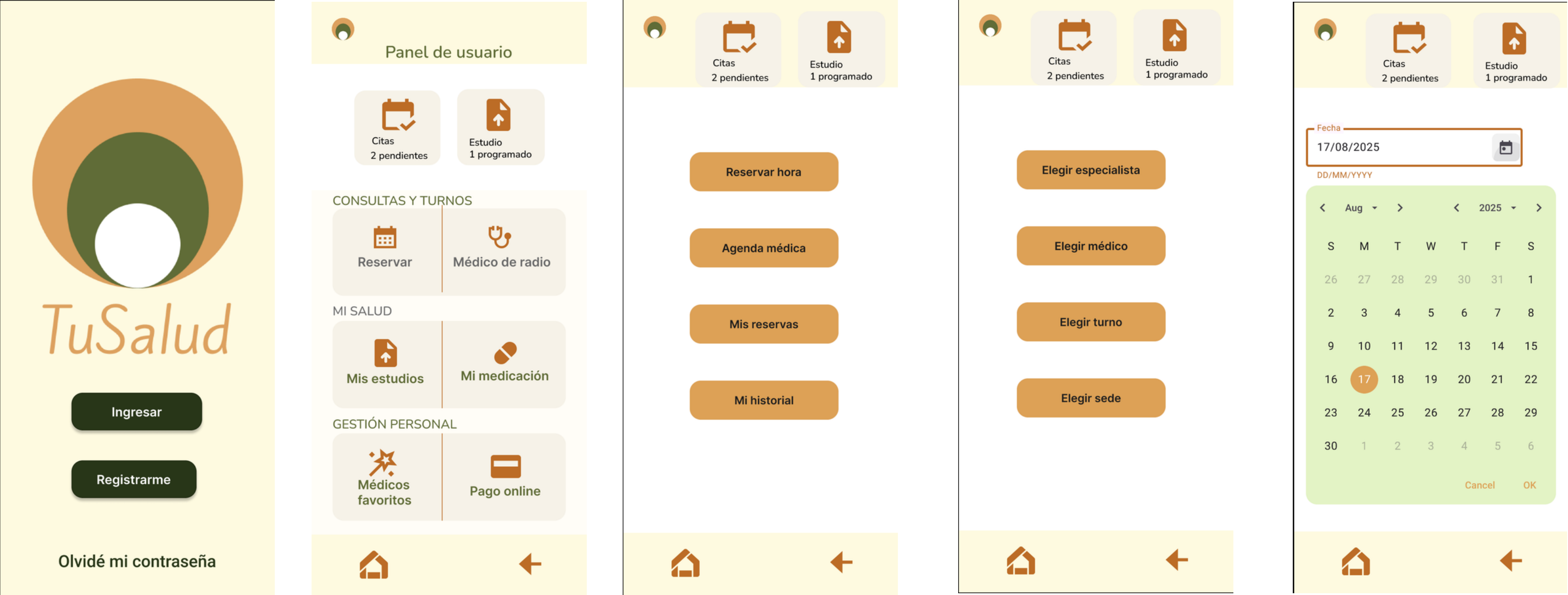
Refinando el diseño

- Mockups
- Prototipos de alta fidelidad
- Consideraciones de Accesibilidad
- Matriz de paridad (App vs Web)

Mockups



Prototipo de Alta fidelidad



Prototipo de Alta fidelidad



Consideraciones de accesibilidad



Contraste visual y tamaño de fuente: se usaron colores con alto contraste y tipografías legibles para mejorar la lectura en personas mayores o con visión reducida.



Lenguaje claro y empático: todos los textos de TuSalud evitan tecnicismos médicos y priorizan un tono cercano para facilitar la comprensión de los pacientes.



Diseño inclusivo en la navegación: los botones principales son grandes y están bien espaciados, con etiquetas descriptivas que facilitan el uso por parte de personas con poca experiencia digital.

Matriz de paridad (App vs Web)

Agendar cita médica — App  | Web —

Consultar resultados — App  | Web —

Leer artículos — App — | Web 

Noticias y horarios — App  | Web 

Contacto — App  | Web 

Próximos pasos

- Conclusiones
- Pasos siguientes



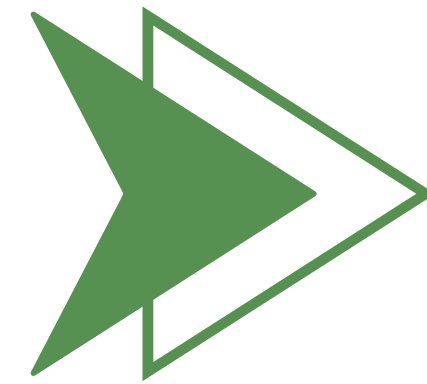
Impacto:

Interfaz unificada y clara para todos los perfiles de usuario.



Aprendizajes

Empatía y accesibilidad son claves en el diseño inclusivo.



Pasos siguientes:

Panel para profesionales, recordatorios automatizados, versión offline.

Contacto

Silvana Toledo Alvarez

 silvanatoledoalvarez@gmail.com

 <https://www.behance.net/silvanatoledo3>

Gracias por ver este caso de estudio.