

# Transformar el Cuidado desde Dentro:

Implementación del diseño de servicios en contextos de cuidado.

Autoras:

Daniela Álvarez Kafati: Diseñadora de Servicios

Amelie Joly Jaramillo: Diseñadora de Servicios

Alba Mozun: Psicóloga Sanitaria AFAN

## 1 Introducción

AFAN (Asociación de Familiares de Personas con Alzheimer y otras Demencias de Navarra), busca continuamente mejorar el acompañamiento a las familias asociadas.

En este caso, se realizó una colaboración con estudiantes del grado de Diseño de Servicios de la Universidad de Navarra, para explorar servicios que refuercen la dignidad de las familias cuidadoras y aborden sus necesidades más profundas.



## 2 Metodología

El diseño de servicios es un enfoque creativo que combina empatía y estrategia para diseñar experiencias significativas, planificando interacciones útiles y humanas. Durante seis meses, se trabajó conjuntamente aplicando las cinco fases del diseño de servicios: investigación, definición, ideación, prototipado y validación.



En un taller de co-creación, 9 personas cuidadoras, 2 psicólogas, 1 trabajadora social y 2 diseñadoras usaron herramientas como mapas de empatía y prototipos rápidos con el fin de identificar necesidades y co-diseñar soluciones centradas en las familias cuidadoras.

## 3 Resultados

La sesión, realizada con las nueve personas usuarias de AFAN desconocidas entre sí, reveló necesidades clave como espacios seguros para compartir emociones y herramientas prácticas para el día a día.



Este proceso fortaleció la conexión entre las personas cuidadoras y abrió para AFAN nuevas formas creativas de interactuar con las personas asociadas, fomentando un sentido de pertenencia y comunidad.

## 4 Conclusiones

Esta colaboración demuestra que el diseño de servicios no solo es aplicable en el ámbito de cuidados, sino que también puede transformar las dinámicas asociativas.

Su enfoque participativo y sus herramientas innovadoras pueden integrarse en el sistema de mejora continua de AFAN, fortaleciendo la calidad del servicio y poniendo a las familias en el centro del cambio.



### Autoras:



Daniela Álvarez K.  
Universidad de Navarra, Pamplona  
dalvarezk@alumni.unaves



Amelie Joly J.  
Universidad de Navarra, Pamplona  
ajolyjarami@alumni.unaves



Alba Mozun M.  
AFAN, Pamplona  
alba@alzheimernavarra.com