

Flujos alternativos de casos de usos (Paciente)

Caso de Uso CU10: Realizar Pagos o Consultar Historial de Pagos

Alcance: Aplicación de Servicio Dental y Ortodoncia.

Nivel: Objetivo de usuario (para realizar pagos). **Subfunción** (para consultar historial)

Actor Principal: Paciente.

Interesados:

- **Paciente:**
 - Realizar pagos seguros y convenientes
 - Acceder a comprobantes digitales
 - Verificar estado de cuenta
- **Especialista:**
 - Automatizar cobros y reconciliación
 - Reducir errores manuales

Precondiciones:

- Paciente autenticado
- Al menos un servicio con saldo pendiente (para pagos)

Garantía de Éxito (Postcondiciones):

- Transacción completada y verificada
- Comprobante generado y disponible
- Historial actualizado

Escenario Principal (Happy Path)

1. Paciente selecciona "Pagos" en su perfil
2. Sistema muestra:
 - Resumen de saldos pendientes
 - Servicios facturados no cubiertos
3. Paciente:

- Selecciona servicios a pagar
 - Elige método (tarjeta, transferencia, efectivo)
- 4. Para pagos digitales:
 - Sistema redirige a pasarela segura
 - Valida transacción en tiempo real
- 5. Al confirmarse:
 - Genera recibo digital (PDF/A)
 - Actualiza estado de cuenta
 - Notifica al especialista

Flujos Alternativos (Extensiones)

1. Pago Parcial

1a. Abono a tratamiento prolongado:

1. Sistema permite especificar monto
2. Genera planilla de saldo pendiente
3. Programar recordatorio automáticos

2. Consulta de Historial

2a. Filtrar por período:

1. Selector de rango de fechas
2. Visualización en línea + opción CSV

3. Discrepancia en Montos

3a. Paciente cuestiona cargo:

1. Sistema muestra:
 - Desglose detallado
 - Fotos de tratamientos (si configurado)
2. Botón "Solicitar aclaración"

4. Reembolsos

4a. Cancelación con saldo a favor:

1. Requiere validación del especialista
2. Ofrece opciones:
 - Crédito para futuras citas
 - Devolución vía original

5. Pagos Recurrentes

5a. Tratamientos prolongados:

1. Configuración de:
 - Monto fijo periódico
 - Fechas automáticas
2. Notificación previa al débito

Requerimientos especiales:

- **RNF1 (Seguridad):** Certificación para datos bancarios
- **RNF2 (Interoperabilidad):** Conexión con múltiples bancos.
- **RNF3 (Cumplimiento):** Facturación electrónica.

Tecnología y lista de variaciones de datos.

- **Pasarelas:** Conekta/Stripe según region.
- **Facturación:** SDK del SAT.
- **Notificaciones:** Webhooks para confirmaciones.

Frecuencia.

- 15-30 transacciones/mes (consultorio mediano)
- 5-10 consultas diarias de saldos

Problemas Abiertos

- ¿Cómo manejar pagos en efectivo en consultorio?