

Flujos alternativos de casos de usos (Paciente)

Caso de Uso CU07: Solicitar una Cita.

Alcance: Aplicación de Servicio Dental y Ortodoncia

Nivel: Objetivo de usuario

Actor Principal: Paciente

Interesados:

- **Paciente:**
 - Agendar citas de forma rápida y sencilla
 - Ver disponibilidad real del especialista
 - Recibir confirmación inmediata
- **Especialista:**
 - Evitar solapamientos de horarios
 - Conocer motivo de consulta anticipadamente
- **Sistema:**
 - Mantener integridad de la agenda

Precondiciones

- Paciente con perfil activo en el sistema
- Especialista con horario configurado

Garantía de Éxito (Postcondiciones):

- Cita agendada en el primer horario disponible
- Notificación enviada a ambas partes
- Motivo de consulta registrado
- Recordatorio automático programado

Escenario Principal (Happy Path):

1. Paciente inicia sesión y selecciona "Nueva Cita"
2. Sistema muestra:
 - Calendario con disponibilidad real (slots de 30/60 mins)
 - Tipos de consulta disponibles (revisión, urgencia, etc.)
3. Paciente:
 - Selecciona fecha/hora disponible
 - Elige tipo de consulta
 - Ingresa síntomas/motivo (opcional)
4. Sistema valida:

- Que no existan citas duplicadas
 - Adecuación del tiempo según tipo de consulta
- 5. Paciente confirma reserva
- 6. Sistema:
 - Bloquea el horario en la agenda
 - Envía confirmación por canal preferido (SMS/email)
 - Programa recordatorio 24h antes

Flujos Alternativos (Extensiones)

1. Selección de Urgencia

1a. Paciente marca "Urgencia dental":

1. Sistema:
 - Muestra próximos 3 slots disponibles (incluso si están fuera de horario normal)
 - Destaca con color rojo en agenda
2. Notifica inmediatamente al especialista via push

2. Reagendamiento

2a. Cambio de fecha/hora:

1. Paciente selecciona cita existente → "Reagendar"
2. Sistema muestra solo horarios equivalentes (misma duración)
3. Al confirmar:
 - Libera el horario original
 - Envía notificación de cambio

3. Cita Recurrente

3a. Para tratamientos prolongados:

1. Sistema permite programar:
 - Mismo día/hora semanal o mensual
 - Hasta 6 sesiones anticipadas
2. Valida que no choque con días festivos

4. Cancelación

4a. Paciente cancela cita:

1. Sistema:
 - Libera el horario
 - Ofrece opción para reagendar

- Registra motivo (opcional)
- 2. Aplica política de cancelación (si existe)

5. Sin Perfil Registrado

5a. Nuevo paciente:

1. Sistema permite agendar con:
 - Nombre completo
 - Teléfono de contacto
2. Asigna estado "Por confirmar" hasta completar registro

Requerimientos especiales:

- **RNF4 (Usabilidad):** Selector de fechas tipo “arrastrar” en calendario
- **RNF5 (Rendimiento):** Actualización en tiempo real de disponibilidad
- **RNF6 (Fiabilidad):** Doble verificación para citas fuera de horario

Tecnología y lista de variaciones de datos.

- **Agenda:** Integración directa con Google Calendar del especialista
- **Notificaciones:** WhatsApp Business para confirmaciones
- **Disponibilidad:** Algoritmo que considera tiempo de traslado entre citas

Frecuencia:

- Nuevas citas: 3-8/día
- Reagendamientos: 1-3/día

Problemas Abiertos:

- ¿Cómo manejar "listas de espera" para horarios populares?
- ¿Integrar pago anticipado para reducir no-shows?