

## Flujos alternativos de casos de usos (Especialista)

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?