**Universidad Autónoma de Yucatán  
Facultad de Matemáticas  
LIS**

**Bienestar Mayor**

**Elaborado por:** Caballero Beltrán Mariana

Góngora Paredes Andrea Natalia

Góngora Tun Jaqueline

Villanueva Díaz Luisa Cristina

**Profesor:** Víctor Hugo Menéndez Domínguez

**Índice**

[**1.** **Usuarios Involucrados** 1](#_Toc193406797)

[**2.** **Perfiles, Personas y Escenarios** 1](#_Toc193406798)

[**2.1. Perfiles** 1](#_Toc193406799)

[**2.1.1. Usuarios primarios** 1](#_Toc193406800)

[**2.1.2. Usuarios secundarios** 2](#_Toc193406801)

[**2.1.3. Usuarios terciarios** 2](#_Toc193406802)

[**2.2 Persona** 4](#_Toc193406803)

[**2.3 Escenario de Uso** 5](#_Toc193406804)

## **Usuarios Involucrados**

* **Usuarios Primarios:** Adultos mayores y médicos.
* **Usuarios Secundarios:** Administradores y secretarias.
* **Usuarios Terciarios:** Responsables del adulto mayor y ajustadores de seguros de salud.

# **Perfiles, Personas y Escenarios**

## **2.1. Perfiles**

### **2.1.1. Usuarios primarios**

|  |  |
| --- | --- |
| **Usuario** | **Adulto mayor** |
| **Edad** | 65 años o más. |
| **Género** | Variado (hombres y mujeres). |
| **Ubicación** | Principalmente áreas urbanas y semiurbanas. |
| **Nivel socioeconómico** | Variado, pero con énfasis en personas con acceso a servicios básicos de salud. |
| **Título actual** | Jubilados o en roles no formales (por ejemplo, cuidadores familiares). |
| **Habilidades tecnológicas** | Básicas o limitadas. |
| **Tareas principales** | Programar citas médicas, consultar historiales médicos, comunicarse con médicos. |
| **Tareas secundarias** | Revisar notificaciones, aprender a usar la plataforma. |
| **Comprensión del área del producto** | Básica, enfocada en sus necesidades de salud. |
| **Preferencias del producto** | Simplicidad, claridad y accesibilidad. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Usuario** | **Médico** |
| **Edad** | 30-60 años |
| **Género** | Variado (hombres y mujeres). |
| **Ubicación** | Principalmente áreas urbanas y semiurbanas. |
| **Nivel socioeconómico** | Medio-alto. |
| **Título actual** | Médicos generales o especialistas. |
| **Habilidades tecnológicas** | Intermedia o avanzada. |
| **Tareas principales** | Atender pacientes virtualmente, programar citas, revisar historiales médicos. |
| **Tareas secundarias** | Comunicarse con pacientes, actualizar registros médicos. |
| **Comprensión del área del producto** | Alta, ya que están familiarizados con la gestión médica. |
| **Preferencias del producto** | Eficiencia, seguridad y precisión. |

### **2.1.2. Usuarios secundarios**

|  |  |
| --- | --- |
| **Usuario** | **Administrador** |
| **Edad** | 30-50 años |
| **Género** | Variado (hombres y mujeres). |
| **Ubicación** | Principalmente áreas urbanas. |
| **Nivel socioeconómico** | Medio-alto. |
| **Título actual** | Administrador de plataforma o gerente de sistemas. |
| **Años de experiencia** | 3-10 años. |
| **Habilidades tecnológicas** | Avanzadas. |
| **Tareas principales** | Supervisar el funcionamiento de la plataforma, gestionar usuarios y permisos, asegurar la seguridad de los datos. |
| **Tareas secundarias** | Coordinar con el equipo técnico, generar reportes de uso. |
| **Comprensión del área del producto** | Alta, con un enfoque en la gestión de sistemas y seguridad. |
| **Preferencias del producto** | Eficiencia, seguridad y escalabilidad. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Usuario** | **Secretaria** |
| **Edad** | 25-55 años |
| **Género** | Variado (hombres y mujeres). |
| **Ubicación** | Principalmente áreas urbanas y semi-urbanas. |
| **Nivel socioeconómico** | Medio-alto. |
| **Título actual** | Asistentes administrativos, secretarias médicas o personal de soporte. |
| **Años de experiencia** | 3-20 años. |
| **Habilidades tecnológicas** | Intermedias; uso de software de gestión, agendamiento de citas y atención al cliente. |
| **Tareas principales** | Brindar información sobre la plataforma, coordinar horarios con los médicos. |
| **Tareas secundarias** | Notificar a pacientes sobre cambios en sus citas, registrar información en la base de datos. |
| **Comprensión del área del producto** | Media; familiarizadas con sistemas de atención médica. |
| **Preferencias del producto** | Facilidad de uso, rapidez y automatización de tareas. |

### **2.1.3. Usuarios terciarios**

|  |  |
| --- | --- |
| **Usuario** | **Responsable del adulto mayor** |
| **Edad** | 20-55 años |
| **Género** | Variado (hombres y mujeres). |
| **Ubicación** | Principalmente áreas urbanas. |
| **Nivel socioeconómico** | Medio-alto. |
| **Título actual** | Variado (depende de su profesión). |
| **Habilidades tecnológicas** | Básicas o intermedias. |
| **Tareas principales** | Programar citas médicas, consultar historiales médicos, comunicarse con médicos. |
| **Tareas secundarias** | Revisar notificaciones, supervisar el uso de la plataforma por parte del adulto mayor. |
| **Comprensión del área del producto** | Básica, enfocada en sus necesidades de salud. |
| **Preferencias del producto** | Simplicidad, claridad y accesibilidad. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Usuario** | **Ajustador de seguro de salud** |
| **Edad** | 30-50 años |
| **Género** | Variado (hombres y mujeres). |
| **Ubicación** | Principalmente áreas urbanas. |
| **Nivel socioeconómico** | Medio-alto. |
| **Título actual** | Ajustador de seguros, analista de siniestros o especialista en reclamaciones médicas. |
| **Años de experiencia** | 4-12 años. |
| **Habilidades tecnológicas** | Intermedias a avanzadas. |
| **Tareas principales** | Validar si las citas y tratamientos están cubiertos por la póliza, brindar resultados de solicitudes de cobertura o reembolso. |
| **Tareas secundarias** | Auditar reclamaciones, reportar el estatus de las reclamaciones y el gasto en servicios médicos. |
| **Comprensión del área del producto** | Alta, enfocado en detalles de las pólizas, coberturas y normas de reembolso. |
| **Preferencias del producto** | Disponibilidad y transparencia de información. |

## **Persona**

|  |  |
| --- | --- |
| Best photo stitching apps In 2025 - Softonic | |
| **Nombre** | Manuel López |
| **Edad** | 68 años |
| **Sexo** | Hombre |
| **Estudios** | Licenciatura en Educación. Jubilado (exprofesor de matemáticas) |
| **Localización** | Valladolid, Yuc. |
| **Estado civil** | Casado |
| **Tecnología** | Teléfono inteligente básico con conexión a internet. |
| **Historial médico** | **Enfermedades crónicas**   * Hipertensión arterial (diagnosticada hace 6 años) * Artrosis en rodilla derecha (diagnosticada hace 3 años)   **Cirugías previas**   * Operación de cataratas en ojo derecho (2021)   **Alergias**   * Alergia leve a la penicilina   **Vacunación**   * Influenza (octubre 2023) * Neumococo (enero 2022) * COVID-19 (tres dosis, última en marzo 2022) |
| **Objetivos** | Mantenerse saludable y evitar visitas innecesarias al hospital |
| **Familia** | Vive con su esposa; sus hijos lo visitan los fines de semana. |
| **Descripción** | Manuel es una persona independiente, pero ha comenzado a tener dificultades para movilizarse largas distancias. Prefiere no recibir atención médica ya que le es difícil trasladarse a hospitales. Usa remedios caseros para tratar sus enfermedades, pero estos no siempre ayudan.  Su nieta le ayuda a usar la tecnología cuando lo necesita. Aprecia las plataformas intuitivas y las opciones de asistencia telefónica. |

## **2.3 Escenario de Uso**

**Caso de uso (usuario primario):** Manuel López, un adulto mayor de 68 años, presenta dificultades de movilidad y necesita monitoreo frecuente de su presión arterial. Con la aplicación, Manuel puede programar una consulta en línea con su médico, recibir recordatorios de citas y consultar su historial médico sin la necesidad de trasladarse a una clínica. Su hija, quien es su responsable, también puede gestionar sus citas y recibir alertas sobre sus consultas y tratamientos.

Caso de uso (usuario secundario): María Flores es la secretaria del Dr. Roberto Pérez, un médico geriátrico inscrito en la plataforma digital de atención médica para adultos mayores. Su responsabilidad principal es gestionar la agenda del doctor, asegurándose de que no haya conflictos de horarios.

Cada mañana, María inicia sesión en la plataforma para revisar la agenda diaria del Dr. Pérez. Desde la plataforma, puede ver las citas programadas, tanto virtuales como presenciales. Cuando recibe una consulta a través de la aplicación, María revisa la notificación que la plataforma envía automáticamente sobre el paciente con los detalles de la consulta, incluyendo la fecha, la hora y el tipo de atención (videollamada o visita a domicilio), además de los datos de este.

En caso de que el Dr. Pérez tenga un cambio en su horario, María puede reprogramar citas con solo unos clics. La plataforma notifica a los pacientes. Además, si un paciente necesita reprogramar su consulta, María es notificada sobre estos cambios.