1.1. Planteamiento del Problema

Actualmente en la clínica Health Home, se da a conocer, por medio de las técnicas de levantamiento de información (encuestas) aplicadas a los pacientes, su inconformismo con el actual procedimiento para agendar servicios médicos, a razón, de que este proceso actualmente es poco eficiente, ya que se realiza de manera presencial o telefónicamente, y esto supone para los usuarios gastos en tiempo y dinero.

A raíz de que el proyecto es de carácter académico, la muestra seleccionada para realizar las encuestas, no requiere ser precisa.

1.2. Justificación

Debido a la problemática planteada anteriormente, y conociendo los resultados de las encuestas realizadas, tanto al representante administrativo, como a los pacientes de la clínica, se concluye que existe la necesidad de implementar un sistema que permita agendar los servicios en la clínica de manera ágil, cómoda y confiable, se propone el desarrollo de un sistema de información basado en una plataforma web que abarque y solucione esta problemática.

1.3. Objetivos del Proyecto

1.3.1. Objetivo General

Desarrollar un sistema de información que dé accesibilidad a los pacientes de la clínica, permitiéndoles llevar a cabo el proceso de agendamiento de citas, además, dar facilidad a los profesionales de la salud que les permita tener una mejor organización de las citas programadas en la clínica Health Home, lo anterior, por medio de una plataforma web.

**PRIMERA OPCIÓN:**

Desarrollar un sistema de información que dé accesibilidad y facilidad a la clínica, permitiéndoles mejorar el proceso de agendamiento de citas, y que, a su vez, les permita tener una mejor organización de las citas programadas, lo anterior, por medio de una plataforma web.

**SEGUNDA OPCIÓN:**

Desarrollar un sistema de información que dé accesibilidad a los pacientes de la clínica, permitiéndoles llevar a cabo el proceso de agendamiento de citas, además, dar facilidad a la clínica para proporcionar una mejor organización de las citas programadas, lo anterior, por medio de una plataforma web.

1.3.2. Objetivos Específicos del Proyecto

* Realizar el levantamiento de información para el desarrollo del sistema requerido por la clínica, por medio de una encuesta aplicada al representante administrativo de la misma.
* Identificar las especificaciones puntuales sobre cómo se debe estructurar el sistema de información de la clínica, por medio de diagramas BPMN, Historias de Usuario y Casos de uso.
* Utilizar la metodología SCRUM para planear, desarrollar y comprobar el sistema de información.
* Desarrollar los diferentes módulos dependiendo del rol que tenga el usuario, sabiendo que los tipos de usuario establecidos son: Paciente, Profesional de la salud, Administrador del sistema y Auxiliar administrativo.
* Elaborar la documentación interna, externa y el manual de usuario, del sistema.
* Realizar capacitación a los usuarios de la clínica para el uso de la plataforma web.

1.3.3. Objetivos Específicos del Producto

* Contribuir al mejoramiento del proceso de agendamiento de citas requeridas por parte de los pacientes de la clínica.
* Contribuir en la eficiencia de los procesos que se desarrollan en torno a la gestión del agendamiento en la clínica Health Home.
* Contribuir en la eficiencia de los procesos que se desarrollan en torno a la gestión de citas en la clínica Health Home.
* Ofrecer una interfaz amigable con los usuarios del sistema, que permita un manejo fácil y cómodo de la aplicación, generando la satisfacción de los mismos.

1.4. Alcance

Por medio del presente proyecto, se desarrollará un sistema de información que, mediante una plataforma web, de solución al problema que se presenta actualmente en la clínica, sobre agendamiento de citas médicas.

Lo anterior se llevará a cabo, proporcionando avances de trabajo en equipo de manera periódica, propios de la metodología SCRUM, y empleando demás herramientas que faciliten su proceso de desarrollo conjunto, para que en un periodo no mayor a 18 meses se finalice el producto de manera satisfactoria; facilitando así, a los usuarios, el acercamiento a los servicios de la clínica.