



Propuesta de Plataforma Web de Auto Agendamiento Médico

Nombre del Proyecto

CITASalud - Plataforma Integral de Agendamiento Médico Web.

Objetivo General

Desarrollar una solución web de auto agendamiento de citas médicas y exámenes de diagnóstico, que permita a los usuarios adscritos a una EPS gestionar sus citas de forma autónoma, eficiente y segura, mejorando los procesos administrativos de la IPS y cumpliendo con la normativa del sistema de salud colombiano.

Features del Sistema

Feature 1. Agendamiento de Citas Médicas

Permite al usuario agendar, modificar y cancelar citas según disponibilidad médica y sede.

- **Autorización de ingreso al módulo de citas médicas:** Verifica rol del usuario e integridad de sesión antes de permitir acceso al agendamiento.
- **Agendamiento de citas médicas:** Selección de fecha, sede, especialidad y profesional desde una interfaz de calendario dinámico.
- **Cancelación de citas médicas:** Permite cancelar una cita con opción de motivo y reglas de anticipación definidas.
- **Recordatorios automáticos:** Envío de SMS y correo al usuario 24h antes de la cita para reducir ausentismo.
- **Dashboard de citas activas:** Visualiza histórico de citas y estadísticas básicas de asistencia a citas médicas por usuario.
- **Accesibilidad:** Se debe cumplir con los [lineamientos de UI/UX](#) de accesibilidad para discapacidad visual.
- **Seguridad:** Se debe cumplir con los requisitos de disponibilidad, confidencialidad e integridad de la información.



UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA

1 8 0 3

Feature 2. Agendamiento de Citas Exámenes de Diagnóstico

Permite al usuario agendar, modificar y cancelar citas de exámenes de diagnóstico según disponibilidad por tipo de examen, examen y sede.

- **Autorización de ingreso al módulo de citas de exámenes de diagnóstico:** Verifica rol del usuario e integridad de sesión antes de permitir acceso al agendamiento.
- **Agendamiento de citas de examen diagnóstico:** Selección de fecha, sede, tipo de examen, examen desde una interfaz de calendario dinámico.
- **Cancelación de citas de examen diagnóstico:** Permite cancelar una cita con opción de motivo y reglas de anticipación definidas.
- **Recordatorios Automáticos:** Envío de SMS y correo al usuario 24h antes de la cita para reducir ausentismo.
- **Dashboard de Citas Activas:** Visualiza histórico de citas y estadísticas básicas de asistencia a exámenes por usuario.
- **Accesibilidad:** Se debe cumplir con los [lineamientos de UI/UX](#) de accesibilidad para discapacidad visual.
- **Seguridad:** Se debe cumplir con los requisitos de disponibilidad, confidencialidad e integridad de la información.

Feature 3. Gestión Médica y Operativa

Facilita a la IPS la administración de disponibilidad médica, disponibilidad de especialistas para exámenes, control de agenda y monitoreo del servicio.

- **Control de acceso por rol administrativo:** Solo usuarios con perfil de coordinador o médico pueden modificar configuraciones de agenda.
- **Gestión CRUD de disponibilidad médica:** Permite crear, actualizar o eliminar franjas horarias de atención por profesional - especialidad/examen diagnóstico - consultorio.
- **Gestión de bloqueos operativos:** Configura cierres por vacaciones, incapacidades o eventos de la IPS.
- **Notificaciones de cancelación masiva:** Envía mensajes a todos los usuarios afectados por inasistencias médicas no programadas.
- **Reporte de uso de agenda:** Dashboard operativo con tasas de ocupación, inasistencia y cancelación por especialidad y/o examen diagnóstico.
- **Accesibilidad:** Se debe cumplir con los [lineamientos de UI/UX](#) de accesibilidad para discapacidad visual.
- **Seguridad:** Se debe cumplir con los requisitos de disponibilidad, confidencialidad e integridad de la información.



Feature 4. Gestión de Consultorios

Permite administrar la asignación, disponibilidad y mantenimiento de consultorios médicos por sede.

- **Acceso autenticado para gestión de consultorios:** Solo perfiles de administración pueden visualizar y gestionar los consultorios.
- **Registro y modificación de consultorios:** Permite ingresar nuevos consultorios y actualizar datos como tipo, número, sede y estado técnico.
- **Eliminación de consultorios no operativos:** Opción para retirar de disponibilidad los consultorios inactivos o en mantenimiento.
- **Alertas por mantenimiento programado:** Envía notificaciones a los coordinadores sobre consultorios fuera de servicio temporalmente.
- **Dashboard de disponibilidad de consultorios:** Vista por sede y especialidad de los espacios clínicos disponibles o en uso.
- **Accesibilidad:** Se debe cumplir con los [lineamientos de UI/UX](#) de accesibilidad para discapacidad visual.
- **Seguridad:** Se debe cumplir con los requisitos de disponibilidad, confidencialidad e integridad de la información.

Feature 5. Comunicación y Soporte

Canaliza la comunicación con el usuario para resolver inquietudes y mantenerlo informado.

- **Verificación de sesión activa:** Confirma que el usuario esté autenticado para acceder al módulo de soporte o radicar solicitudes.
- **CRUD de PQRS:** Permite radicar, editar y hacer seguimiento a peticiones, quejas o sugerencias en línea.
- **Gestión de Notificaciones Institucionales:** Administra mensajes masivos visibles desde el portal del usuario.
- **CRUD de gestores de PQRS:** Permite registrar, actualizar y eliminar usuarios responsables de la gestión de PQRS dentro de la IPS.
- **Dashboard de Atención Al Usuario:** Resumen de tiempo de respuesta y estado de casos radicados.
- **Accesibilidad:** Se debe cumplir con los [lineamientos de UI/UX](#) de accesibilidad para discapacidad visual.
- **Seguridad:** Se debe cumplir con los requisitos de disponibilidad, confidencialidad e integridad de la información.



UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA

1 8 0 3

Tabla de Valor para el Cliente

Entregables / Módulo	Beneficio del sistema para la Empresa
Plataforma de auto agendamiento	Reducción en carga operativa de call center y ventanilla. Gestión autónoma, rápida y accesible de citas.
Validación y seguridad	Disminuye accesos no autorizados y mejora trazabilidad. Mayor confianza en el uso del sistema
Notificaciones automáticas	Previene cuellos operativos por ausencias médicas y mejora la planeación. Recordatorios oportunos y comunicación proactiva.
Gestión de consultorios	Optimiza el uso de infraestructura física en cada sede. Mayor disponibilidad de atención y menos cancelaciones
Gestión integral de agendas	Mejor coordinación operativa y reducción de sobrecarga médica. Más opciones de citas y confiabilidad en la atención.