

Las siguientes preguntas sirven como guía para la entrevista con el cliente

******Cada pregunta puede ser evaluado y/o modificado por cualquier miembro del grupo******

1. Describa brevemente el proceso de un paciente desde que entra al consultorio hasta que termina su visita. Hay una diferencia entre el proceso de registración de un nuevo paciente y la de un paciente regular (ha tenido por lo menos una cita previa)
2. ¿Cuántos clientes están registrado en su sistema actual (aunque el proceso sea manual) y cuál es el formato de almacenamiento de estos datos (hojas de Excel, Word, en físico, etc.)?
3. ¿En promedio, cuántos clientes su oficina recibe en un día? ¿Una semana? ¿Un mes?
4. ¿Con qué frecuencia un cliente regular (más de una cita) solicita su servicio, sea por asunto de seguimiento tras una operación o realizar nueva cirugía?
5. ¿Quién(es) debe(n) tener acceso a la información de un cliente? Especificar tipo de permisos (solo lectura, modificación, etc.) que tendrán.
6. ¿Cómo se administra las cuentas de pago de los clientes? Por ejemplo, la registración de pagos realizados, asignación de precios de citas, operaciones, etc.
7. ¿Cuál es la forma actual de atender a un cliente para la reservación de una cita, cancelación de citas, control de turno?
8. ¿Desea que los pacientes tengan alguna forma de sus datos medicales o cuenta de pagos?
9. ¿Cómo se cobra a los clientes (Tarjeta de Crédito, Cheque, Efectivo) ? ¿Cuál es el criterio para poner un precio? ¿Quién asigna los precios?
10. ¿Cuál es el proceso para agendar una cirugía? ¿Existe un protocolo para la reservación de una sala? ¿Hay una lista de espera?
11. ¿El día de cirugía, cuál es el proceso con la clínica para su realización desde el inicio hasta final?
12. ¿Cuál es el tiempo promedio (en días, meses, o número de citas) que un caso se mantiene abierto? (para darle seguimiento al paciente y progreso de su operación)
13. ¿Existen algún convenio con otros doctores, para trabajar en conjunto? Eso se refiere a la posibilidad (o necesidad) de compartir informaciones del paciente con otros médicos (Cardiólogo, etc.) involucrados en el proceso de una operación.
14. ¿El(los) consultorio(s) donde se utilizará el sistema? Cuáles dispositivos usan las personas que van a beneficiar del sistema: el médico, sus asistentes, su secretaria, etc.
15. ¿Tienen acceso constante al internet?
16. ¿Del sistema actual que usa, cuáles características o ventajas que le gustan?
17. ¿Del sistema actual, que le gustaría eliminar o mejorar?
18. ¿Existe un proceso que se realiza manualmente que desea automatizar?