

ANÁLISIS PARA SISTEMA DE UNA FARMACIA

1. Compra de Medicamentos

- **Objetivo:** Satisfacer la necesidad del cliente de adquirir medicamentos o productos de salud.
- **Análisis:**
 - **Flujo eficiente:** La farmacia debe tener un sistema rápido de consulta y venta para evitar demoras.
 - **Stock preciso:** Un inventario actualizado es crucial para no perder ventas por faltantes no reportados.
 - **Mejoras:** Implementación de terminales de autoservicio para reducir filas o integración con aplicaciones móviles para pre-ordenar medicamentos.

2. Gestión de Recetas Médicas

- **Objetivo:** Asegurar que los medicamentos recetados se dispensan correctamente.
- **Análisis:**
 - **Cumplimiento normativo:** Es fundamental respetar las regulaciones sobre medicamentos controlados y recetas.
 - **Seguridad:** Verificar que la receta sea válida reduce riesgos de mal uso de medicamentos.
 - **Mejoras:** Incorporar sistemas de recetas electrónicas para reducir errores y mejorar la trazabilidad.

3. Control de Inventario

- **Objetivo:** Asegurar que siempre haya suficientes medicamentos y productos disponibles para satisfacer la demanda.
- **Análisis:**
 - **Optimización de stock:** Un sistema de inventario robusto debe prevenir tanto el exceso como la falta de stock, gestionando el espacio y los costos.
 - **Previsión de demanda:** Utilizar datos históricos para anticipar la demanda de ciertos productos en épocas específicas (ej. vacunas).

- **Mejoras:** Automatización en el reabastecimiento basado en ventas en tiempo real para evitar errores humanos.

4. Consulta de Disponibilidad de Medicamentos

- **Objetivo:** Informar al cliente sobre la disponibilidad del producto antes de la compra.
- **Análisis:**
 - **Satisfacción del cliente:** La precisión de la información es crucial para evitar frustración.
 - **Mejoras:** Integración con una plataforma en línea o aplicaciones móviles donde los clientes puedan consultar la disponibilidad antes de acudir a la farmacia.

5. Registro de Clientes

- **Objetivo:** Mantener un registro detallado de las transacciones y preferencias del cliente.
- **Análisis:**
 - **Historial médico:** Mantener registros de recetas y compras de medicamentos permite ofrecer un mejor servicio a clientes con tratamientos continuos.
 - **Privacidad:** Garantizar que los datos personales y médicos estén protegidos según las normativas de protección de datos.
 - **Mejoras:** Implementar un sistema de CRM (Customer Relationship Management) para personalizar promociones y mejorar la atención al cliente.

6. Control de Medicamentos Controlados

- **Objetivo:** Cumplir con las regulaciones y mantener registros detallados de los medicamentos controlados.
- **Análisis:**
 - **Cumplimiento legal:** Es esencial registrar cada venta de estos medicamentos y reportarlo a las autoridades cuando sea necesario.
 - **Riesgo de mal uso:** Debe haber controles estrictos para evitar la venta indebida o mal uso de los medicamentos.

- **Mejoras:** Integrar un sistema automatizado que envíe alertas a las autoridades sanitarias sobre cualquier actividad sospechosa en la venta de medicamentos controlados.

7. Programas de Fidelización

- **Objetivo:** Incrementar la lealtad de los clientes mediante recompensas por sus compras.
- **Análisis:**
 - **Engagement del cliente:** Este programa puede aumentar la frecuencia de compra si los incentivos son atractivos.
 - **Monetización de datos:** Los patrones de compra pueden ser analizados para ofrecer productos personalizados.
 - **Mejoras:** Crear incentivos basados en compras recurrentes de medicamentos esenciales o crónicos.

8. Atención a Consultas Médicas Básicas

- **Objetivo:** Ofrecer orientación a los clientes para síntomas menores o compras de medicamentos de venta libre.
- **Análisis:**
 - **Capacitación del personal:** El farmacéutico debe tener el conocimiento necesario para hacer recomendaciones seguras y efectivas.
 - **Mejora del servicio:** La orientación adecuada puede generar confianza y lealtad en el cliente.
 - **Mejoras:** Implementar chatbots o consultas virtuales para que los clientes puedan obtener asesoría sin ir a la farmacia.

9. Entrega a Domicilio

- **Objetivo:** Proveer una opción conveniente para que los clientes reciban sus medicamentos sin necesidad de ir a la farmacia.
- **Análisis:**
 - **Conveniencia:** Satisface la necesidad de clientes con movilidad limitada o aquellos que prefieren evitar el viaje.
 - **Competitividad:** Ofrecer entrega a domicilio mejora la competitividad frente a farmacias en línea.

- **Mejoras:** Incorporar seguimiento en tiempo real de los pedidos para mejorar la experiencia del cliente.

10. Devolución de Medicamentos

- **Objetivo:** Manejar la devolución de productos de forma eficiente y bajo las normativas correspondientes.
- **Análisis:**
 - **Cumplimiento de normas:** No todos los medicamentos pueden devolverse, y es necesario que el sistema garantice la correcta gestión de devoluciones.
 - **Satisfacción del cliente:** Un proceso de devolución sencillo y ágil puede mejorar la percepción de la farmacia.
 - **Mejoras:** Implementar un sistema digital para gestionar devoluciones que se comuniquen directamente con las autoridades regulatorias si es necesario.

Conclusión del Análisis

El análisis de estos casos de uso refleja la importancia de automatizar y optimizar los procesos en una farmacia. El control de inventarios, la gestión de recetas, la atención al cliente y la adaptación a canales en línea (como consulta de disponibilidad y entrega a domicilio) son claves para mejorar la eficiencia operativa y la experiencia del cliente.

Mejoras recomendadas:

- **Automatización y digitalización:** Incorporar soluciones tecnológicas, como inteligencia artificial (IA) para consultas rápidas, análisis predictivo para gestión de inventario, y aplicaciones móviles para consultas y pedidos.
- **Cumplimiento normativo:** Asegurar que el sistema implemente correctamente las normativas sanitarias y de protección de datos.
- **Experiencia omnicanal:** Mejorar la experiencia del cliente integrando tiendas físicas y plataformas digitales con un servicio de entrega rápido y eficiente.

CASOS DE USO

1. Compra de Medicamentos

- **Actor: Cliente**
- **Descripción:** El cliente compra un medicamento con o sin receta médica. El sistema valida la existencia del medicamento y procesa el pago.
- **Flujo principal:**
 1. El cliente solicita el medicamento.
 2. El farmacéutico verifica el inventario.
 3. Se confirma si el medicamento requiere receta.
 4. El cliente paga.
 5. Se entrega el medicamento.
- **Variantes:**
 - Compra de medicamentos genéricos.
 - Compra de productos de cuidado personal.

2. Gestión de Recetas Médicas

- **Actor: Cliente, Doctor**
- **Descripción:** El cliente presenta una receta médica. El sistema valida la prescripción y gestiona el proceso de venta.
- **Flujo principal:**
 1. El cliente presenta una receta.
 2. El sistema verifica la autenticidad de la receta.
 3. Se prepara el pedido.
 4. Se entrega el medicamento y el cliente paga.
- **Variantes:**
 - Receta electrónica enviada directamente por el médico.
 - Receta rechazada por error o falta de stock.

3. Control de Inventario

- **Actor:** Farmacéutico, Administrador
- **Descripción:** El sistema realiza un seguimiento de los medicamentos y productos disponibles en stock, detecta niveles bajos y genera alertas para reabastecimiento.
- **Flujo principal:**
 1. El farmacéutico o sistema revisa el inventario.
 2. El sistema genera una alerta si el stock es bajo.
 3. Se ordena más producto si es necesario.
 4. Se actualiza el inventario al recibir el nuevo pedido.
- **Variantes:**
 - Inventario ajustado manualmente por devoluciones o pérdidas.

4. Consulta de Disponibilidad de Medicamentos

- **Actor:** Cliente, Farmacéutico
- **Descripción:** El cliente o farmacéutico consulta si un medicamento específico está disponible.
- **Flujo principal:**
 1. El cliente solicita información sobre un medicamento.
 2. El sistema consulta el inventario.
 3. El sistema responde con la disponibilidad o el tiempo estimado de llegada.
- **Variantes:**
 - Consulta de disponibilidad en diferentes sucursales.

5. Registro de Clientes

- **Actor:** Cliente, Farmacéutico
- **Descripción:** Se registra a un cliente en el sistema de la farmacia, permitiendo llevar un historial de sus compras y recetas.
- **Flujo principal:**
 1. El cliente solicita registrarse.
 2. El sistema almacena la información personal y de contacto.

3. Se le otorga una cuenta o tarjeta de cliente frecuente.

- **Variantes:**

- **Registro de cliente con historial médico relevante (alergias, tratamientos crónicos).**

6. Control de Medicamentos Controlados

- **Actor: Farmacéutico, Autoridad Sanitaria**

- **Descripción: El sistema controla la venta de medicamentos que requieren un control especial por las autoridades sanitarias, como antibióticos o sustancias controladas.**

- **Flujo principal:**

- 1. El cliente presenta una receta de un medicamento controlado.**
- 2. El sistema verifica el cumplimiento de las normas sanitarias.**
- 3. El farmacéutico registra la venta en el sistema de control.**
- 4. Se entrega el medicamento.**

- **Variantes:**

- **Rechazo de la venta por falta de autorización.**

7. Programas de Fidelización

- **Actor: Cliente**

- **Descripción: El cliente acumula puntos por sus compras, que pueden ser canjeados por descuentos o productos.**

- **Flujo principal:**

- 1. El cliente realiza una compra.**
- 2. Se registran puntos en su cuenta.**
- 3. El cliente consulta o canjea puntos en futuras compras.**

- **Variantes:**

- **Aplicación de cupones de descuento.**

8. Atención a Consultas Médicas Básicas

- **Actor: Cliente, Farmacéutico**

- **Descripción:** El cliente solicita consejo al farmacéutico sobre medicamentos de venta libre o síntomas menores.
- **Flujo principal:**
 1. El cliente describe su malestar.
 2. El farmacéutico sugiere un medicamento.
 3. El cliente compra el producto recomendado.
- **Variantes:**
 - El cliente opta por no comprar tras la recomendación.

9. Entrega a Domicilio

- **Actor:** Cliente, Farmacéutico
- **Descripción:** El cliente realiza un pedido en línea o por teléfono y solicita la entrega de los medicamentos a domicilio.
- **Flujo principal:**
 1. El cliente realiza el pedido.
 2. El sistema verifica el inventario y calcula el costo de la entrega.
 3. Se procesa el pago.
 4. El medicamento se entrega en la dirección indicada.
- **Variantes:**
 - Pedidos urgentes o con plazos de entrega ajustados.

10. Devolución de Medicamentos

- **Actor:** Cliente, Farmacéutico
- **Descripción:** El cliente devuelve un medicamento por diversas razones (error en la receta, medicamento dañado).
- **Flujo principal:**
 1. El cliente solicita la devolución.
 2. El farmacéutico verifica el estado del medicamento y el motivo de la devolución.
 3. Se reembolsa el pago o se reemplaza el producto.

- **Variantes:**
 - **Políticas de devolución aplicadas solo a ciertos productos.**

HISTORIAS Y CASOS DE USO

1. Registrar la llegada de nuevos productos

Como: Empleado de almacén

Quiero: Registrar la llegada de nuevos productos al inventario

Para: Tener un control actualizado de los productos que ingresan al almacén y poder visualizar su disponibilidad para la venta.

Criterios de aceptación:

El sistema permite ingresar datos del producto (nombre, código, proveedor, fecha de llegada, cantidad, etc.).

El sistema confirma el registro exitoso y actualiza el inventario.

Los usuarios autorizados pueden consultar los registros de entradas.

2. Verificar cantidades y calidad de los productos recibidos

Como: Supervisor de almacén

Quiero: Verificar que los productos recibidos cumplen con las cantidades y estándares de calidad establecidos

Para: Asegurar que solo se registren productos en buen estado y en la cantidad correcta, evitando futuras devoluciones.

Criterios de aceptación:

El sistema permite registrar la revisión de cada lote recibido.

El sistema notifica si algún producto no cumple con la calidad o cantidad esperada.

Si se detecta alguna irregularidad, el sistema permite marcar el lote para devolución o ajuste de inventario.

3. Registrar devoluciones de productos

Como: Empleado de almacén

Quiero: Registrar devoluciones de productos que no cumplieron con las expectativas de calidad o cantidad

Para: Llevar un registro de productos devueltos y facilitar su gestión con los proveedores.

Criterios de aceptación:

El sistema permite especificar el motivo de la devolución, la cantidad de productos devueltos y el proveedor.

El sistema confirma la devolución y actualiza el inventario en consecuencia.

Los registros de devoluciones pueden consultarse para el seguimiento y control de calidad.