* **Experiencia del Paciente**

- Como paciente espero que mi proceso en la clínica sea eficiente y ágil, de forma que pueda tener una experiencia agradable.

- Como paciente quiero poder acceder mediante una aplicación para agendar, modificar o cancelar citas.

- Como familiar de un paciente, espero tener acceso sencillo y oportuno a su historia clínica si es un paciente en estado especial, adulto mayor o niño de forma que tenga control total a su proceso.

- Como paciente quiero poder descargar mi factura mediante la aplicación y generar pagos virtuales ya que ir a un cajero me quita tiempo o me es más fácil hacer transacción.

* **Mesa ayuda**

- Como integrante del equipo de la mesa de ayuda, quiero dar un soporte adecuado y amistoso de cara al usuario, garantizando de esta forma un entorno cómodo para los usuarios para brindarles soluciones adecuadas a sus necesidades.

- Como integrante de mesa de ayuda quiero brindar respuestas oportunas en cortos tiempos para poder cubrir más llamadas de usuarios.

* **Datos de la clínica**

- Como analista de datos mi enfoque esta dado a corroborar la veracidad de los datos de la clínica y hacer un uso efectivo de los mismos, verificando la exactitud de los mismos y evitando la duplicidad o mal almacenamiento y correlación de estos.

* **Administración**

- Como subdirector administrativo, pretendo que el equipo cuente con una gran experiencia para brindar de manera efectiva la atención a los pacientes.

- Como integrante del equipo administrativo tengo como objetivo agilizar el proceso del ingreso y salidas de los pacientes haciendo uso correcto de los sistemas de información con los que cuenta la clínica.

- Como parte del equipo administrativo quiero garantizar que la información de los usuarios que se encuentra en el sistema este acorde a la realidad y corresponda con la actualidad de sus estados.

- Como directora puedo evidenciar la cantidad de pacientes al cual se atendido y conocer los tiempos de atención para posteriormente tener un contexto del servicio que brindamos en la clínica.

- Como directora de la clínica quiero que la informacion suministrada por cualquier área del hospital al paciente sea verídica y así mismo el paciente sienta que la informacion no ha sido vulnerada, modificada o entregada a otro usuario.

-Como directora quiero que mis aplicaciones informáticas den un alcance de soportar mucho más tiempo en el mercado para ser competitivos contra otras clínicas y servicio al cliente como han sido en los últimos 10 años.

* **Financiero**

- Como subdirector financiero, pretendo dar de alta a los pacientes con su respectivo cargo y tiempos, ni mas ni menos para brindarle una experiencia segura y rapida.

- Como subdirector financiero, mi deber es controlar de manera eficiente las finanzas de la clinica, sin robos por parte del personal interno para asi asegurar el crecimiento de la clinica.

* **Tecnología**

- Como subdirector de tecnología, pretendo poder brindar la informacion correcta sobre las historias clinicas y en tiempo real, para brindarle una optima atencion al paciente. (guardar informacion de manera completa y segura)

- Como subdiretor de tecnologia, pretendo compartir informacion en tiempo real con el 100% de nuestras sedes,otras EPS e IPS del país.

- Como subdiretor de tecnologia, pretengo darle seguridad a la informacion para evitar robo de estar y tambien evitarle problemas a la clinica por demandas recientes.

* **Operación**

- Todo el personal espera prestar un servicio 7x24x365, se necesita que la solucion este disponible el 100% del tiempo.

- Se espera que el aplicativo permita solicitar citas y que no sea tan complicado el tiempo de esta solicitud, esta tarea debería tardar menos de 1 minuto.