

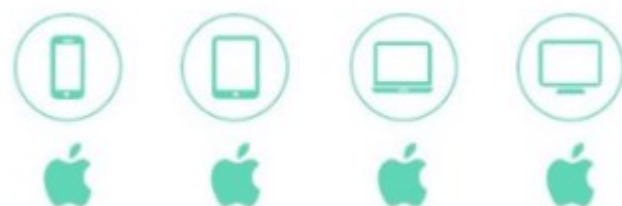


## Sally Ryan

Madre de Familia

Edad	30
Genero	Femenino
Ocupación	Oficinista
Estado Marital	Casada
Uso de Internet	8-9 horas

### Dispositivos Utilizados



**El sistema de salud es de gran importancia para Sally, ya que ella intenta llevar frecuentemente a sus hijos a citas medicas.**

### Obstáculos que enfrenta Sally:

- Poco tiempo libre debido a su trabajo de tiempo completo dificulta agendar las citas.
- Largos tiempos de espera para agendar las citas ponen en incertidumbre la salud de sus hijos

## Como Interactuará Sally con el Sistema?

### Preguntas que tendrá Sally:

- Como puedo programar una cita?
- Puedo reprogramar la cita si surge algún inconveniente?
- Puedo programar una cita con un doctor en especifico?

## La Situación de Sally

### Metas y Motivaciones:

- Asegurar que su familia permanezca saludable.
- Obtener atención medica rápidamente por un bajo costo.

## El Escenario de Sally

Sally Ryan quiere reprogramar una cita médica de su hija del 10 de Diciembre del 2021 porque ese día le surgió una reunión importante en el trabajo y no va a poder llevarla, por lo que estando ya familiarizada con el sitio web de la CSS, ingresa al sitio, luego selecciona la opción de “iniciar sesión”, llena su correo electrónico y su contraseña, accede a la página principal del sitio con su cuenta, busca la opción “Mis citas”, el sitio le muestra la lista de citas activas que tiene, selecciona la cita del 10 de diciembre, el sitio le da la opción de “Cancelar cita” o “Reprogramar cita”, Sally selecciona “Reprogramar cita”, el sitio le muestra sus datos llenados previamente junto al botón “Siguiente”, Sally selecciona “Siguiente” y el sitio le muestra un calendario con los días y horas disponibles para reprogramar su cita, Sally selecciona la nueva fecha siendo el 15 de Diciembre de 2021 a las 12 pm, luego selecciona “Enviar” y el sitio le envía un aviso para informarle que su cita ha sido reprogramada exitosamente.



## Heather Franklin

### Población de Riesgo

Edad	75
Genero	Femenino
Ocupación	Jubilada
Estado Marital	Viuda
Uso de Internet	0-1 hora

### Dispositivos Utilizados



El sistema de salud es de gran importancia para Heather, ya ella necesita atención medica frecuente.

### Obstáculos que enfrenta Heather:

- Mala memoria resulta en Heather perdiendo sus citas medicas.
- Utiliza el transporte publico, por lo que está limitada a donde y que tan rápido puede ir.

## Como Interactuará Heather con el Sistema?

### Preguntas que tendrá Heather:

- Como puedo programar una cita?
- Puedo reprogramar la cita si surge algún inconveniente?
- Puedo programar una cita con un doctor en especifico?
- Recibirá recordatorios para sus citas?

## La Situación de Heather

### Metas y Motivaciones:

- Asegurar no enfermarse.
- Manejar su salud por su cuenta.

## El Escenario de Heather

La señora Heather Franklin desea agendar una cita para su próxima cita médica con Michael Palmer en el Complejo Hospitalario Dr. Arnulfo Arias Madrid el 20 de noviembre de 2021, el Dr. Michael Palmer le recomienda agendar la cita por medio de su sitio web, por lo que siguiendo una guía escrita por su doctor primero ingresa al sitio web de CSS, luego selecciona la opción para registrarse, llena los campos necesarios y presiona el botón “Registrarse”, luego procede a iniciar sesión colocando sus correo electrónico y su contraseña, da clic en “Iniciar Sesión”, al ingresar al sitio ya con su cuenta busca la opción de “Agenda cita”, el sitio le mostrará un formulario donde se le pedirá el nombre del hospital/clínica a la que desee agendar su cita seguido del medico con el cual va a agendarla, luego de seleccionar ambas opciones el sitio le mostrará un calendario junto a los días y horas disponibles, la Sra. Franklin elige el 20 de noviembre de 2021 a una de las horas disponibles que mejor le convienen, selecciona “Enviar” y el sitio le confirma a la Sra. Franklin que su cita ha sido agendada exitosamente.



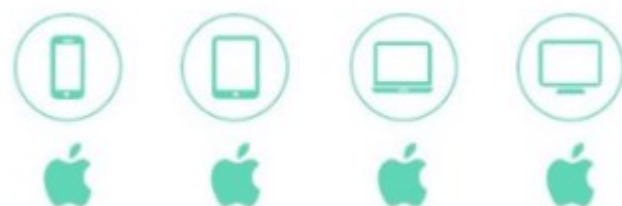


## Michael Palmer

Doctor

Edad	30
Genero	Masculino
Ocupación	Medico Especialista
Estado Marital	Casado
Uso de Internet	8-9 horas

### Dispositivos Utilizados



El sistema de salud es de gran importancia para Sally, ya que el es un medico y quiere brindar el mejor servicio.

### Obstáculos que enfrenta Michael:

- Algunos pacientes no asisten a sus citas y no avisan que no lo van a hacer.
- Debido a la mala organización, se suelen programar múltiples citas para un mismo horario.

## Como Interactuará Michael con el Sistema?

### Preguntas que tendrá Michael:

- Como puedo programar una cita?
- Puedo reprogramar la cita si surge algún inconveniente?
- Como puedo ver los pacientes que han agendado citas conmigo?

## La Situación de Michael

### Metas y Motivaciones:

- Atender a sus pacientes de una forma organizada y eficiente.

## El Escenario de Michael

Michael Palmer un doctor del Complejo Hospitalario Dr. Arnulfo Arias Madrid desea cancelar una cita de un paciente, agendada para el 30 de noviembre del 2021 por ciertas reparaciones que deben hacer en su hogar, por lo que ingresa al sitio web de la CSS, luego selecciona “Iniciar sesión”, ingresa su correo electrónico junto a su contraseña, accede a la página principal del sitio con su cuenta, busca la opción “Mis citas”, el sitio le muestra la lista de citas activas que tiene, selecciona la cita del 30 de noviembre, el sitio le da la opción de “Cancelar cita” o “Reprogramar cita”, Michael selecciona “Cancelar cita”, el sitio le pregunta si está seguro que desea cancelar esa cita junto a la opción “Sí” y “No”, Michael selecciona “Sí”, el sitio le confirma a Michael que su cita ha sido cancelada exitosamente.