
Caja de Seguro Social Panameña

Sistema Web para la Gestión de Citas Médicas para las Policlínicas de la CSS Visión

Versión 1.0

Sistema Web para la Gestión de Citas Médicas para las Policlínicas de la CSS	Versión: 1.0
Visión	Fecha: 16/oct/2021

Historial de revisiones

Fecha	Versión	Descripción	Autor
16/oct/2021	1.0	Desarrollo completo del documento visión	Joseph Cano

Sistema Web para la Gestión de Citas Médicas para las Policlínicas de la CSS	Versión: 1.0
Visión	Fecha: 16/oct/2021

Tabla de Contenido

1.	Introducción	4
1.1	Propósito	4
1.2	Definiciones, acrónimos y abreviaturas	4
1.3	Referencias	4
2.	Posicionamiento	4
2.1	Sentencia del problema	4
3.	Descripción de los stakeholders y usuarios	4
3.1	Resumen de los usuarios	4
3.2	Entorno de los usuarios	5
3.3	Resumen de las necesidades de los stakeholders y usuarios	5
4.	Visión general del producto	6
4.1	Perspectiva del producto	6
4.2	Supuestos y dependencias	6
5.	Características del producto	6
6.	Otras características del producto	6
6.1	Requerimientos del Sistema	6
6.2	Requerimientos de usabilidad	7
6.3	Requerimientos de documentación	7
6.4	Requerimientos de fiabilidad	7
6.5	Requerimientos de rendimiento o desempeño	7
6.6	Requerimientos de licencia y seguridad	7

Sistema Web para la Gestión de Citas Médicas para las Policlínicas de la CSS	Versión: 1.0
Visión	Fecha: 16/oct/2021

Visión

1. Introducción

1.1 Propósito

El propósito de este documento es definir el alcance y los objetivos del producto de software que ofrecemos como solución a la Caja de Seguro Social Panameña. Identificaremos los problemas, estableceremos soluciones y especificaremos características de alto nivel con las que contará nuestro producto para, de esta manera, consolidar una mejor versión del producto.

1.2 Definiciones, acrónimos y abreviaturas

- CSS: Caja de Seguro Social Panameña

1.3 Referencias

- Caja de Seguro Social. (2021, Octubre 8). Atención al Asegurado. <https://w3.css.gob.pa/atencion-al-asegurado/>
- Castillo, D. (2018, Enero 1). Un 10% de citas en la CSS se pierde. El Siglo. <http://elsiglo.com.pa/panama/10-citas-pierde/24041024>
- Siglo, R. E. (2018, Agosto 22). Piden 746 citas por día vía web a la CSS. El Siglo. <http://elsiglo.com.pa/panama/piden-746-citas/24079125>
- Caja de Seguro Social (2021, Julio). Planilla. <https://www.datosabiertos.gob.pa/dataset/0ab5ad31-dfc7-40ad-9a52-a016234d0e2d/resource/d163a4f5-615e-4136-aaca-db9b8428ccb5/download/planilla-caja-de-seguro-social-para-datos-abiertos-julio-2021.pdf>

2. Posicionamiento

2.1 Sentencia del problema

El problema de:	La manera anticuada y poco organizada en la que se manejan la programación, notificación y manejo de citas médicas actualmente en la CSS
afecta a:	Pacientes, médicos y personal administrativo de la CSS.
cuyo impacto asociado es:	Errores de organización como: pacientes que pierden sus citas debido a información errónea, múltiples pacientes con cita al mismo tiempo, alto grado de dificultad para cancelar o reprogramar una cita.
una solución exitosa sería:	Una aplicación web que permita agendar, reprogramar, cancelar y administrar citas médicas a los pacientes y médicos por igual. Facilitando a ambas partes con información actualizada para asegurar una buena coordinación.

3. Descripción de los stakeholders y usuarios

3.1 Resumen de los usuarios

Nombre	Descripción	Responsabilidades
--------	-------------	-------------------

Sistema Web para la Gestión de Citas Médicas para las Policlínicas de la CSS	Versión: 1.0
Visión	Fecha: 16/oct/2021

Pacientes	Pacientes que buscan atención médica en las policlínicas de la CSS	<ul style="list-style-type: none"> • Agendar Citas • Reprogramar sus Citas • Cancelar sus Citas • Consultar información sobre sus citas
Médicos	Médicos de las policlínicas de la CSS	<ul style="list-style-type: none"> • Agendar Citas • Cancelar Citas • Reprogramar Citas • Consultar Lista de Pacientes
Administradores	Administradores o altos funcionarios de la CSS y sus policlínicas.	<ul style="list-style-type: none"> • Editar, agregar y eliminar pacientes clínicos, especialidades y médicos

3.2 Entorno de los usuarios

La Caja de Seguro Social, o CSS, es una institución pública de la República de Panamá que se encarga de la planificación, control y administración de contingencias de la seguridad social de Panamá. Esta institución pública es la que con mayor frecuencia visitan los ciudadanos panameños con respecto a temas de seguridad social. En el Sistema Nacional de Salud de Panamá, la Caja de Seguro Social asegura al 80% de la población de servicios de salud y prestaciones económicas. En términos de personal, la CSS cuenta con 34,350 empleados en todo el país, de los cuales 6,300 son médicos de múltiples disciplinas.

Debido a la pandemia del Covid-19, la CSS se vio en la necesidad de adaptar su proceso para agendar citas médicas. Actualmente, se les solicita a los pacientes tramitar sus citas mediante el portal web de la CSS, que cuenta con un tiempo de espera de 48 a 72 horas para programar la cita. El proceso actual involucra registrarse en la plataforma, hacer y confirmar la solicitud, esperar entre 48 a 72 horas, ser contactado por el personal de la CSS para programar la cita. La CSS reportó un total de 100,924 citas gestionadas mediante el portal web en el 2018, número que ha incrementado inevitablemente debido a la pandemia. Ese mismo año, la CSS reportó alrededor de 167 mil citas médicas perdidas, lo que ocasiona la no reasignación de los cupos a otros pacientes.

3.3 Resumen de las necesidades de los stakeholders y usuarios

Necesidad	Prioridad	Preocupaciones	Solución actual	Solución propuesta
Una mejor organización en el manejo de las citas	Alta	El uso excesivo de formularios físicos para manejar las citas	Ninguna	Una aplicación web donde se pueda almacenar y consultar la información de las citas. Ya sea para el uso de pacientes o médicos.
Modernización del proceso para agendar citas	Alta	Los largos tiempos de espera al momento de	Uso del portal web de la CSS y llamadas	Una aplicación web que permita agendar, cancelar, reprogramar y consultar citas de

Sistema Web para la Gestión de Citas Médicas para las Policlínicas de la CSS	Versión: 1.0
Visión	Fecha: 16/oct/2021

		agendar y la dificultad del proceso para cancelar o reprogramar	telefónicas	acuerdo a la disponibilidad de los médicos.
--	--	---	-------------	---

4. Visión general del producto

4.1 Perspectiva del producto

Este software será una aplicación web de acuerdo con la descripción establecida en la especificación del proyecto.

Mediante esta aplicación, los médicos y pacientes podrán agendar, cancelar y reprogramar sus citas. Además, podrán consultar la información de acuerdo con las citas que les correspondan. Por último, los administradores podrán llevar control de los centros médicos, médicos y especialidades presentadas en la plataforma.

4.2 Supuestos y dependencias

Ya que el producto propuesto es una aplicación web, será necesario tener una conexión a internet para acceder a la misma. Debido a la naturaleza del proyecto, la disponibilidad de la base de datos y la conexión a la misma dependerá del estado del servicio escogido para hospedar la misma.

5. Características del producto

Características de la aplicación web:

- El acceso a ciertas funcionalidades estará restringido de acuerdo con el rol del usuario
- Los pacientes tendrán que crear cuentas para ingresar al sistema
- Los administradores se encargarán de crear o eliminar las cuentas de los médicos.
- Los pacientes y médicos podrán agendar citas de acuerdo con la disponibilidad de los médicos. Una vez agendada la cita se reflejará el cambio en el sistema y no estará disponible el mismo medico en ese horario.
- Los pacientes y médicos podrán cancelar citas si por algún motivo no podrán o no quieren asistir. Una vez cancelada la cita se reflejará el cambio en el sistema y el medico estará disponible en ese horario.
- Los pacientes y médicos pueden reprogramar las citas en caso de que lo necesite.
- El sistema enviará notificaciones a los correos electrónicos de los pacientes como recordatorio, al agendar, al cancelar y al reprogramar sus citas.
- Los médicos podrán consultar una lista de los pacientes que tienen citas agendadas para ese día consigo.
- Los pacientes podrán consultar información acerca de la cita que agendaron
- Los administradores podrán agregar o eliminar clínicas, especialidades y médicos de la base de datos del sistema.

6. Otras características del producto

6.1 Requerimientos del Sistema

- Acceso a internet: velocidad de 5Mb de descarga y 1Mb de subida
- Conexión: directa o por proxy

Sistema Web para la Gestión de Citas Médicas para las Policlínicas de la CSS	Versión: 1.0
Visión	Fecha: 16/oct/2021

6.2 Requerimientos de usabilidad

- Compatibilidad con los navegadores web más usados: Google Chrome, Mozilla Firefox, Microsoft Edge, Opera, Safari e Internet Explorer
- Sistema Operativo: Microsoft Windows 7 en adelante, MacOS, iOS, Android, Linux y Chrome OS
- Tiempo de aprendizaje para un usuario independientemente de su rol deberá ser menor a 1 hora
- El sistema debe enviar mensajes de error con información clara y que ayude a orientar al usuario.
- El sistema debe contar con una interfaz responsiva, compatible con dispositivos móviles
- El sistema debe contar con una interfaz intuitiva, bien estructurada y fácil de usar.

6.3 Requerimientos de documentación

- Manual de Usuario

6.4 Requerimientos de fiabilidad

- Los usuarios con rol de paciente solo podrán consultar la información de las citas que les pertenecen.
- Los usuarios con rol de paciente o medico solo podrán agendar una cita si el medico correspondiente no tiene otra cita en el mismo horario
- Los usuarios con rol de medico solo podrán consultar la información de las citas agendadas con su persona.
- Únicamente los usuarios con rol de administrador pueden modificar la información de los médicos, clínicas o especialidades disponibles en el sistema.
- En caso de pérdida de conexión, la aplicación debe intentar reconectar con la sesión del usuario.
- En caso de pérdida de conexión, la aplicación debe guardar los datos introducidos en las solicitudes para facilitar el reintento.

6.5 Requerimientos de rendimiento o desempeño

- Se espera un tiempo de respuesta normal de 1 segundo, con un máximo de 3 segundos.
- El software deberá funcionar óptimamente con más de 15 mil usuarios utilizando la aplicación simultáneamente.

6.6 Requerimientos de licencia y seguridad

- Para dar acceso a las distintas funcionalidades de la aplicación, los usuarios deberán estar autenticados