

Ejercicio - Clinica

Caso de uso de Negocio



Enunciado de Caso

La “Clínica Esperanza” es una empresa dedicada a la atención médica tanto en emergencia como en atención por consultorios externos. Además está incorporando en su gestión el tema de responsabilidad social. La clínica cuenta con un equipo médico especializado y excelentes equipos de tecnología de punta. Se está inaugurando una nueva sucursal en el cono norte de la ciudad y se espera captar el 30% del mercado de esta parte de la ciudad que incluye el 2% de atención a personas de bajos recursos económicos. El objetivo indicado se logrará teniendo un control total de los consultorios y obteniendo un tiempo de atención menor en un 30% que la sucursal principal.

Se desea desarrollar un sistema que soporte los principales procesos y los requerimientos solicitados que se detallan a continuación:

El Departamento de Emergencia brinda servicios de atención médica a personas que en forma súbita o violenta presentan alteración de su salud, que pone en riesgo su vida o que puedan dejar una secuela permanente. Diariamente llegan Pacientes a la Clínica entre los cuales estarían las personas de bajos recursos económicos. En ambos casos son atendidos por una enfermera, que genera una orden de atención de emergencia, todas las personas que llegan son atendidas por tratarse de una emergencia y se les crea una historia clínica si es que no tienen una historia clínica, adicionalmente mediante una búsqueda la enfermera asigna el médico e imprime la Orden de Atención. En el caso de los pacientes de bajos recursos económicos deben ser registrados en un reporte especial de “Responsabilidad Social”. Después de terminada la atención la jefa de enfermeras registra en un estado de cuenta por pagar todos los gastos de la orden de atención, Realizando la búsqueda por Orden de Atención. Internamente se genera una deuda por pagar cuyo concepto será gastos de emergencia, en el caso de los pacientes de bajos recursos económicos será cubierto por una partida especial RS. El paciente deberá ir a caja a cancelar el estado de cuenta y solicitará su comprobante de pago correspondiente. El paciente de bajos recursos económicos recibe el comprobante con el detalle “programa RS”. El cajero de emergencia genera el comprobante de pago, realizando la búsqueda por deuda por pagar por paciente filtrando el concepto para generar el comprobante. El paciente puede pagar en efectivo o con cualquier tarjeta de Crédito o débito. Adicionalmente la jefa de enfermeras obtendrá un reporte de detallado de Órdenes de Atención, esta información le permite verificar las Órdenes de Atención.

El servicio de Consulta Externa permite la atención médica especializada, en los horarios de lunes a sábado entre las 8:00 a.m. y las 7:00 p.m. Cuando un paciente llega al área de consultorios y desea atenderse, es recibido por una anfitriona quien le entregará un ticket de atención; al igual al caso de emergencias, de acuerdo al programa de RS, los pacientes con bajos recursos económicos deben ser registrados en el “Reporte Especial de RS”. Luego la atención sigue su curso, entonces la anfitriona derivará al paciente hacia el pool de recepcionistas para que obtenga su cita, la recepcionista llamará al paciente según su ticket, la recepcionista generará la cita, verificando previamente si el paciente ya cuenta con una historia clínica, si no tiene le crea una historia clínica, después le consultará en que especialidad y médico desea atenderse, mediante una búsqueda asigna el médico y completa los datos para registrar la cita. Internamente se genera una deuda por pagar cuyo concepto será gastos de cita. Entregará la cita al paciente e informa ...(continúa)

Caso :

que deberá acercarse a caja para cancelar la cita y solicitar su comprobante de pago. El cajero de consultorios generará el comprobante de pago, realizando la búsqueda por deuda por pagar por paciente filtrando el concepto para generar el comprobante. Pudiendo el paciente pagar en efectivo o con cualquier tarjeta de Crédito o débito. Al igual que en emergencias, el paciente del programa de RS no pagará ya que está respaldado por la partida presupuestaria de RS. Posteriormente el paciente entregará la cita a la enfermera del piso, ella entregará la cita al médico, el médico llamará al paciente y después de examinarlo registrará en la historia clínica el resultado de la cita. Obteniendo previamente el dato de la cita. Al final el doctor le entrega su receta al paciente quien se acercará a farmacia a recoger sus medicinas, el técnico de farmacia solicitará la receta y registrará una Orden de Entrega de medicamentos, obteniendo previamente el dato de la cita. Imprime la orden e Internamente se genera una deuda por pagar cuyo concepto será gastos de medicina y le informa que cancele en caja. El cajero de farmacia generará el comprobante de pago, realizando la búsqueda por deuda por pagar por paciente filtrando el concepto para generar el comprobante. Pudiendo el paciente pagar en efectivo o con cualquier tarjeta de Crédito o débito. Igualmente los pacientes del programa de RS están cubiertos por la partida correspondiente. Adicionalmente se está solicitando que el nuevo sistema pueda:

1. Permitir al administrador la creación de la serie de comprobantes de pago. 2. Permitir al administrador la creación de cajeros y la asignación de los comprobantes. 3. Permitir al cajero la apertura de caja. 4. Permitir al cajero que pueda generar el cuadre de caja 5. Permitir al Administrador el cierre de la caja 6. Permitir al Administrador obtener un consolidado de las atenciones por el programa de Responsabilidad social, para tener un control de los gastos derivados.



