



IN01 Documento de Alcance y Aceptación

Nombre del proyecto

Fidelitas, 10/06/24

Señores

Universidad Fidélitas

Su oficina

Estimados señores:

El (La) suscrito (a), Álvaro Sanabria Mora, Cédula 106060197, en mi calidad de propietario, de la empresa Clínica Médica del Sur, me permito indicar que aceptamos la realización del Proyecto Sistema de Capacitación y Gestión de la Clínica Médica del sur.

a cargo de los estudiantes 1-1784-0237 Samuel Josué Alvarado Víquez, 1-1909-0459 Aharoni Schifter Daniel, 1-1853-0463 Rojas Madriz Joan Daniel, 155824061820 Víctor Manuel Fuentes González, a fin de que sea desarrollado en nuestra empresa, iniciando en fecha 13 de junio del 2024 y finalizando en un año aproximadamente.

Acordamos que, durante la realización del proyecto, la empresa Clínica Médica del Sur se compromete a brindar la información y el apoyo necesario para que los estudiantes puedan llevar a cabo el proyecto. Asimismo, se espera que los estudiantes se comprometan a tomar la realización del sistema con seriedad, profesionalismo, responsabilidad e integridad. Conviene indicar que la información no se podrá poner en peligro en ninguna circunstancia y se le dará absoluta confidencialidad a los datos a los cuales tengan acceso.

Se acuerda que los estudiantes deberán presentar avances del trabajo realizado periódicamente para dar seguimiento al trabajo realizado. Esto mediante el uso de las herramientas adecuadas que dicta la gestión de proyectos y entregables solicitados en el curso.

A continuación, se desglosa, de manera general, las funcionalidades que se espera que cumpla el sistema de información a desarrollar:

Funcionalidades Técnicas

Gestión de Capacitación de Personal

Notificaciones y Recordatorios

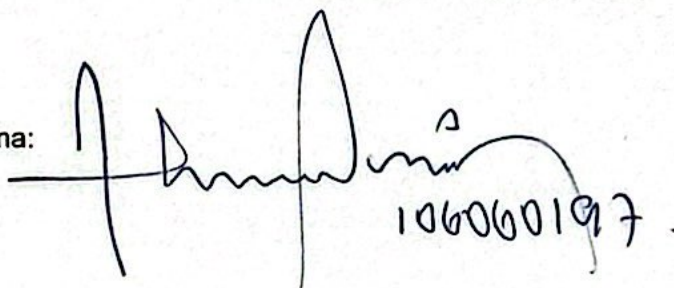
Análisis y Reportes

Integración de Recursos Multimedia

Gestión de citas mediante sistema de citas

Sin otro particular, se despide, atentamente,

Firma:



106060197.

Cargo: Propietario

Nombre de la empresa: Clínica Médica del Sur

Información de contacto:

Dralvarosanabria@gmail.com

2252 0202

INFORMACIÓN DEL CLIENTE

Nombre de la empresa:	Clínica Médica del Sur
Nombre del patrocinador:	Doc. Álvaro Sanabria
Correo Electrónico:	Dralvarosanabria@gmail.com
Número de Teléfono:	2252-0202
Nombre Proyecto:	Sistema de Capacitación y Gestión de la Clínica Médica del sur.
Estudiante Contacto del Proyecto:	Samuel Josué Alvarado Víquez

EQUIPO DEL PROYECTO

Cédula	Nombre Completo
1-1909-0459	Aharoni Schifter Daniel
1-1853-0463	Rojas Madriz Joan Daniel
1-1784-0237	Samuel Josué Alvarado Víquez
155824061820	Victor Manuel Fuentes González



REPÚBLICA DE COSTA RICA
Tribunal Supremo de Elecciones
Cédula de Identidad

1 0606 0197

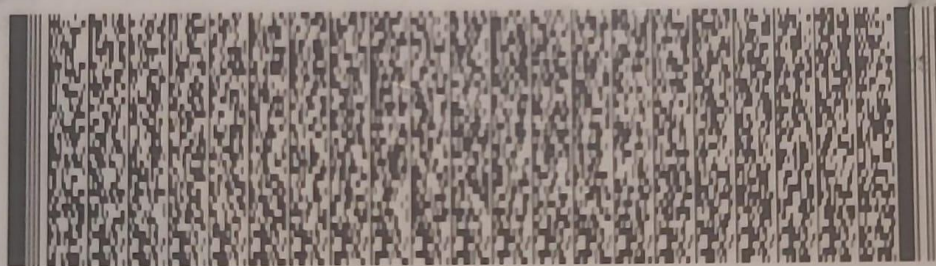


1 0606 0197

Nombre: **ALVARO ALEJANDRO**
1° Apellido: **SANABRIA**
2° Apellido: **MORA**
C.C:



Número de Cédula: **1 0606 0197**
Fecha de Nacimiento: **05 05 1963**
Lugar de Nacimiento: **PASO ANCHO CENTRAL SAN JOSE**
Nombre del Padre: **ALVARO SANABRIA MONTERO**
Nombre de la Madre: **MIRIAM MORA VILLALOBOS**
Domicilio Electoral: **MATA DE PLATANO GOICOECHEA SAN JOSE**
Vencimiento: **02 02 2032**



003854814

JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO

La elección del proyecto que se realizará para La Clínica Médica del Sur, llamado "Sistema de Capacitación y Gestión del Personal y Pacientes para La Clínica Médica del Sur" surge de la necesidad observada de mejorar la efectividad en la capacitación y gestión del personal en un entorno médico. La clínica necesita un sistema que facilite la organización y seguimiento de las actividades formativas, gestión de personal y de los pacientes.

La implementación de este sistema permite un control definido y personalizado de la capacitación del personal, asegurando que todos los empleados reciban la formación adecuada y a tiempo, además de tener un enfoque automatizado en la gestión de los pacientes.

Nuestro proyecto ofrecerá una nueva visión sobre la integración de tecnología en la gestión de la formación del personal en clínicas médicas. En esta plataforma, se explorarán las mejores prácticas para automatizar a los pacientes y personalizar programas de capacitación para los trabajadores de la clínica, así como el impacto de estas prácticas en la eficiencia operativa y la satisfacción de los pacientes.

La investigación se realiza para mejorar la calidad del servicio ofrecido por La Clínica Médica del Sur optimizando la capacitación del personal. Al tener un sistema que monitorea y evalúa continuamente el progreso y desempeño de los empleados, esto asegura que el personal esté siempre actualizado y preparado para enfrentar los desafíos del entorno médico. Además, se busca reducir la carga administrativa y mejorar la coordinación interna, esto tendrá un impacto beneficioso para los pacientes de la clínica, ya que la calidad de las citas se verá aumentada exponencialmente.

Los aportes de este proyecto serán múltiples. En primer lugar, se proporcionará una herramienta para la gestión de la capacitación y, en segundo lugar, se mejorará la calidad del trabajo del personal médico y no médico, ya que estarán mejor preparados y alineados con los estándares y protocolos de la clínica. Finalmente, se espera que la implementación de este sistema resulte en una mejor atención al paciente, ya que un personal bien capacitado y gestionado puede ofrecer un servicio más eficiente y de mayor calidad.

OBJETIVOS

Objetivo General	<i>Desarrollar un sistema integral de gestión de capacitación y gestión automatizada de citas que mejorara la eficiencia operativa y optimizara la calidad del servicio para aumentar la satisfacción tanto del personal como de los pacientes</i>	
Objetivos Específicos	Criterios de éxito	
<i>Crear una plataforma de gestión de capacitación del personal clínico que permita organizar, monitorear y evaluar los programas de formación de manera eficiente para mejorar el desempeño del personal.</i>	<i>Implementación exitosa de un sistema de gestión de capacitación con acceso para todos los empleados de la Clínica Médica del Sur.</i>	
<i>Desarrollar un sistema automatizado de gestión de citas médicas basado en tickets que facilite la programación y confirmación de las citas para aumentar la eficiencia operativa y reducir las citas olvidadas o no canceladas.</i>	<i>Reducción de un alto porcentaje en el número de citas olvidadas o no canceladas gracias a las notificaciones automáticas.</i>	
<i>Integrar herramientas de análisis y generación de reportes que permitan evaluar el desempeño del personal para tomar decisiones acertadas y mejorar continuamente los procesos de la clínica.</i>	<i>Generación de informes mensuales detallados sobre el progreso de la capacitación del personal y el estado de las citas médicas.</i>	

DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

El proyecto se fundamenta en la implementación de un sistema de gestión de capacitación de personal. El sistema está diseñado para mejorar la capacitación del personal en La Clínica Médica del Sur. Este sistema integral está destinado a organizar, monitorear y mejorar la capacitación de los asistentes médicos y el personal de limpieza de la clínica. Además, como funcionalidad adicional, se incluye un sistema de gestión de citas médicas para optimizar la gestión de citas mediante un sistema de tickets.

El sistema de gestión de capacitación de personal ofrece funcionalidades diseñadas para diferentes roles. El administrador tiene acceso a un panel de control con una visión de las métricas de capacitación, le permite gestionar programas de capacitación y monitorear el progreso del personal. También puede configurar notificaciones automáticas para recordar a los empleados sobre próximas capacitaciones y evaluaciones. Por otro lado, los asistentes médicos y el personal de limpieza pueden acceder a su propia agenda de capacitación, recursos de aprendizaje específicos para sus funciones y participar en tareas prácticas y evaluaciones relacionadas.

El sistema de gestión de citas médicas, aunque es una funcionalidad adicional dentro del proyecto, tiene como objetivo optimizar la gestión de citas mediante un sistema de tickets. Las citas se manejan a través de diferentes estados, desde la programación inicial hasta la finalización o cancelación. Se implementa un sistema de notificaciones automáticas para recordar a los pacientes sobre sus citas y para informales sobre cualquier cambio en el estado de estas. Además, se proporciona una interfaz de dashboard que ofrece una vista clara y accesible del estado actual de todas las citas tanto para médicos como para pacientes.

RIESGOS PRINCIPALES

1. Riesgos Técnicos

- Fallas en la Implementación del Sistema: Problemas técnicos durante la configuración e integración del sistema podrían retrasar la implementación, afectando la operación de la clínica.
- Compatibilidad de software: El nuevo sistema debe ser compatible con los sistemas existentes en la clínica. Las incompatibilidades podrían causar fallos en la transferencia de datos y en la operación diaria.
- Ciberseguridad: La información de los pacientes y del personal es sensible y debe ser protegida adecuadamente. Un sistema mal protegido podría ser vulnerable a ataques cibernéticos, poniendo en riesgo la privacidad y la confianza en la clínica.

2. Riesgos Operativos

- Resistencia al Cambio: El personal podría mostrar resistencia a adoptar el nuevo sistema, lo que podría afectar la eficiencia operativa y el éxito del proyecto.
- Capacitación Inadecuada: Si el personal no recibe una capacitación adecuada para utilizar el nuevo sistema, podría haber errores en la gestión de citas y en el monitoreo de la capacitación.
- Dependencia de Tecnología: Una fuerte dependencia del sistema tecnológico podría ser un riesgo si hay fallos técnicos o si el sistema no funciona como se espera.

3. Riesgos Financieros

- Sobrecostos: El proyecto podría enfrentar sobrecostos debido a imprevistos técnicos, requerimientos adicionales o demoras en la implementación.

4. Riesgos de Gestión y Coordinación

- Falta de Coordinación: Una mala coordinación entre los diferentes equipos y departamentos involucrados en el proyecto podría llevar a retrasos y problemas en la implementación.
- Gestión del Cambio: La falta de un plan de gestión del cambio adecuado podría resultar en una implementación caótica y en la falta de adopción del sistema por parte del personal.

5. Riesgos de Cumplimiento Normativo

- **Regulaciones y Normativas:** El sistema debe cumplir con las regulaciones de salud y privacidad de datos. Cualquier incumplimiento podría resultar en sanciones legales y multas, así como en la pérdida de confianza por parte de los pacientes y el personal.
- **Errores en la Gestión de Citas:** Problemas en la programación y gestión de citas podrían llevar a citas perdidas o mal gestionadas, afectando la satisfacción del paciente y la eficiencia operativa.

Para mitigar estos riesgos, es crucial realizar un análisis detallado antes de la implementación, asegurar una capacitación adecuada para todo el personal, y contar con un plan de contingencia para cualquier eventualidad que pueda surgir durante el desarrollo y la operación del sistema.