

## LEVANTAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

Para asegurar que la aplicación cubra las necesidades reales de los usuarios, se realizará un proceso de levantamiento de información. Este proceso se centrará en obtener una comprensión profunda de los flujos de trabajo actuales, los puntos de dolor y las expectativas de los usuarios finales (pacientes) y los stakeholders (médicos y personal administrativo). Las actividades de levantamiento incluyen:

### **Paciente 1 – María cristina / 45 años**

- *Pregunta:* ¿Qué dificultades tiene al pedir una cita médica?
- *Respuesta:* Llamo varias veces a la línea de atención y nadie contesta. Cuando contestan, ya no hay cupos disponibles.

### **Paciente 2 – Andrés felipe cardona / 29 años**

- *Pregunta:* ¿Qué le gustaría mejorar del proceso?
- *Respuesta:* Que pueda agendar la cita desde mi celular, sin tener que desplazarme ni hacer filas.

### **Paciente 3 – Carmen Rubio / 63 años**

- *Pregunta:* ¿Qué problema enfrenta con el acceso a especialistas?
- *Respuesta:* Me mandaron con un cardiólogo, pero me dieron la cita para dentro de 3 meses. Siento que eso puede afectar mi salud.

### **Paciente 4 – Daniel quintero / 36 años**

- *Pregunta:* ¿Qué tan fácil es hacer seguimiento a sus trámites?
- *Respuesta:* Cuando autorizo medicamentos, tengo que ir varias veces a la oficina porque no sé si ya aprobaron el trámite. Me falta información clara en tiempo real.

#### **Paciente 5 – Laura cardona / 22 años**

- *Pregunta:* ¿Qué espera de una aplicación de salud?
- *Respuesta:* “Que me envíe recordatorios de mis citas y me permita cancelarlas o moverlas fácil, como lo hago con otras apps de reservas.”

#### **Doctores**

##### **Doctor 1 – Dr. david perez, médico general**

- *Pregunta:* ¿Qué problemas ve en la gestión de citas?
- *Respuesta:* Los pacientes agendan, pero muchos no llegan y no hay forma de reasignar esa cita rápido a otro paciente.

##### **Doctora 2 – Dra. Ramírez peralta / pediatra**

- *Pregunta:* ¿Cómo maneja actualmente su agenda?
- *Respuesta:* Tengo que llevarla en papel y luego pasarla a la recepcionista. Si hubiera una app, podría actualizarla en tiempo real.

##### **Doctor 3 – Dr. Torres cardona / cardiólogo**

- *Pregunta:* ¿Qué impacto tiene la espera de citas en su práctica?

- *Respuesta:* Los pacientes llegan tarde al diagnóstico porque no consiguen cita pronto. Eso agrava la condición médica.

#### **Doctora 4 – Dra. Gómez juliana / ginecóloga**

- *Pregunta:* ¿Qué problemas encuentra en la comunicación con pacientes?
- *Respuesta:* Muchos pacientes no reciben la confirmación de la cita y llegan en horarios equivocados, lo que me retrasa la consulta.

#### **Doctor 5 – Dr. Silva cuellar / cirujano**

- *Pregunta:* ¿Qué opina de integrar tecnología en la atención?
- *Respuesta:* Si hubiera un sistema que me muestre mi agenda completa y notifique cambios al instante, podría organizar mejor mis cirugías y consultas.

#### **Principales problemáticas detectadas**

- **Pacientes:** demoras en citas, dificultad de acceso, falta de información en tiempo real, necesidad de autogestión digital.

**Médicos:** agendas poco eficientes, pacientes que no asisten, retrasos por falta de confirmación, necesidad de tecnología para optimizar tiempos.