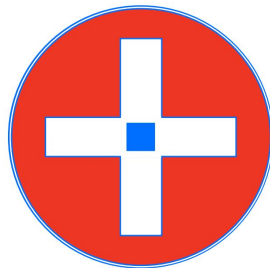


# FRAMEWORK DE DISEÑO



**SANITAPP**

## **GRUPO C EQUIPO 2:**

ALBERTO REDONDO GIL

[albere01@ucm.es](mailto:albere01@ucm.es)

ARTUR AMON

[artamon@ucm.es](mailto:artamon@ucm.es)

CARLOS SEGUIDO MARTÍNEZ

[cseguido@ucm.es](mailto:cseguido@ucm.es)

HAO HAO HE

[haohaohe@ucm.es](mailto:haohaohe@ucm.es)

IAGO ZAMORANO CHOUCIÑO

[iagozamo@ucm.es](mailto:iagozamo@ucm.es)

MARYNY ZARA COSTADO COLLADO

[marynyzc@ucm.es](mailto:marynyzc@ucm.es)

ÓSCAR MORUJO FERNÁNDEZ

[omorujo@ucm.es](mailto:omorujo@ucm.es)

PABLO MARTÍNEZ DOMINGO

[pablom13@ucm.es](mailto:pablom13@ucm.es)

RICHARD JUNIOR MERCADO CORREA

[rmercado@ucm.es](mailto:rmercado@ucm.es)

# Índice

<b>1. Introducción</b>	<b>2</b>
<b>2. Factor de forma, postura y métodos de entrada</b>	<b>3</b>
2.1 Factor de forma	3
2.2 Postura	3
2.3 Métodos de entrada	3
<b>3. Elementos de datos y funcionales</b>	<b>4</b>
<b>4. Explicar las iteraciones realizadas</b>	<b>7</b>
<b>5. Escenarios key-path principales</b>	<b>9</b>
5.1 Objetivo: Registrar usuario	9
5.2 Objetivo: Registrar ciudadano	9
5.3 Objetivo: Pedir cita	9
5.4 Objetivo: Consultar citas	10
5.5 Objetivo: Anular cita	11
5.6 Objetivo: Consultar informe médico	11
5.7 Objetivo: Eliminar ciudadano	11
5.8 Objetivo: Crear alerta	12
5.9 Objetivo: Eliminar alerta	12
5.10 Objetivo: Editar alerta	12
5.11 Objetivo: Ver alertas	13
5.12 Objetivo: Ver notificaciones generales	13
5.13 Objetivo: Ver alertas generales	13
5.14 Objetivo: Ver menú	13
<b>6. Escenarios de validación principales</b>	<b>14</b>
<b>7. Principios de diseño de los prototipos</b>	<b>16</b>
Principio de Proximidad	16
Principio de Consistencia	16
Principio de visibilidad y feedback	16
Principio de libertad y control del usuario	17

# 1. Introducción

En este hito se describe la estructura de la interacción de los usuarios con la aplicación. Se definirán las funcionalidades de la aplicación y la organización de la interfaz. También se describen algunos aspectos visuales de la aplicación, representados en el prototipo adjunto y se resuelven posibles dudas que puedan surgir en la utilización de la aplicación.

Se ha optado por un proceso verbal. Se desarrollan primero los elementos y escenarios para así facilitar el diseño de los bocetos y elementos gráficos. Este proceso se repite iterativamente, para comprobar que el agrupamiento de funcionalidades es correcto y finalmente poder terminar la interfaz final.

A continuación, se enumeran los resultados obtenidos en esta fase, siguiendo la estructura del proceso de definición del framework de interacción:

- **Forma, postura y métodos de entrada:** se explica la relación entre la aplicación y los usuarios, mediante dispositivos, atención del usuario y formas físicas de interactuar.
- **Elementos de datos y funcionales:** se presentan los elementos de la interfaz que se han definido en la fase de modelado. Posteriormente, se realizará la traducción de los requisitos funcionales a elementos funcionales (elementos de la interfaz que servirán para manipular los elementos de datos).
- **Iteraciones realizadas:** se registran tres iteraciones realizadas en el proceso. Una competitiva, una colaborativa y una final de mejora.
- **Escenarios Key-Path:** se describe de manera precisa cómo interactúa la persona con los elementos de datos y funcionales.
- **Escenarios de validación:** se describen los distintos escenarios de validación que se han tenido en cuenta en el diseño.
- **Principios de diseño:** se presentan las consideraciones que se han tomado en el diseño de cada vista principal del prototipo.
- **Prototipo:** se presentan prototipos interactivos realizados con Balsamiq que muestran las distintas funcionalidades de la aplicación.

## 2. Factor de forma, postura y métodos de entrada

### 2.1 Factor de forma

Buscando la portabilidad de la aplicación y su constancia requerida para los diversos recordatorios, así como el carácter privado de los datos de esta, la única forma disponible será la **aplicación móvil**.

### 2.2 Postura

Su postura será principalmente **temporal**, siendo solamente usada en momentos concretos cuando sea requerida en cortos periodos de tiempo bajo necesidad. También tendrá una parte de **demonio** por su estado en segundo plano a la hora de hacer recordatorios y recibir notificaciones.

### 2.3 Métodos de entrada

Se usará el método estándar del dispositivo, es decir, al ser una aplicación móvil, usará una **pantalla táctil** (a través de toques, gestos, teclado virtual...) para la interacción con la aplicación y la **huella biométrica** para iniciar sesión del usuario previamente guardado.

### 3. Elementos de datos y funcionales

Elementos de datos	Descripción	Atributos	Relación con otros elementos
Cita	Cita pedida por el ciudadano con el médico correspondiente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ciudadano</li> <li>- Tipo de atención</li> <li>- Tipo de asistencia</li> <li>- Número de teléfono</li> <li>- Calendario</li> </ul>	Aplicación de ciudadano
Informe médico	Informe médico del ciudadano en el que se detalla los datos específicos relacionados con una cita ya realizada.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ciudadano</li> </ul>	Aplicación de ciudadano
Notificación	Programadas por el sistema para recordar al usuario una cita próxima o la confirmación/cancelación de una cita solicitada.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nombre de la notificación</li> <li>- Nombre del ciudadano</li> <li>- Descripción</li> </ul>	Sistema
Alertas	Para que el ciudadano programe cuando se tiene que tomar el medicamento o un recordatorio de la cita	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ciudadano</li> <li>- Nombre de la alerta</li> <li>- Fecha(s)</li> <li>- Repetición</li> <li>- Sonido</li> <li>- Descripción</li> </ul>	Aplicación de ciudadano
Ciudadano	Ciudadano seleccionado por el usuario, que realizará las funciones detalladas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Inicio sesión</li> </ul>	Aplicación del usuario

Presentamos la definición de elementos funcionales, identificando a qué tipos de usuarios de nuestro sistema corresponden:

- Darse de alta (acción) como usuario (objeto).
- Dar de alta (acción) a un ciudadano (objeto).
- Darse de baja (acción) como usuario (objeto) en ajustes del usuario (contexto).
- Eliminar (acción) a un ciudadano (objeto) en la pantalla de inicio del usuario (contexto).
- Iniciar sesión (acción) como usuario (objeto) en la pantalla de login (contexto).
- Cerrar sesión (acción) como usuario (objeto) en la pantalla de inicio del usuario (contexto).
- Ver (acción) menú del usuario (objeto) en la pantalla de inicio del usuario (contexto).
- Ver (acción) menú del ciudadano (objeto) en la pantalla de inicio del ciudadano (contexto).
- Ver (acción) ciudadanos (objeto) en la pantalla de inicio del usuario (contexto).
- Seleccionar (acción) ciudadano (objeto) en la pantalla de inicio del usuario (contexto).
- Ver (acción) citas (objeto) desde la pantalla de inicio del ciudadano (contexto).
- Pedir (acción) cita (objeto) desde la pantalla de inicio del ciudadano (contexto).
- Ver (acción) informes médicos (objeto) desde la pantalla del ciudadano (contexto).
- Ordenar (acción) informes médicos (objeto) por fecha en el buscador (contexto).
- Buscar (acción) informes médicos (objeto) por categoría en el buscador (contexto).
- Crear/Editar/Eliminar (acción) una alerta (objeto).
- Ver (acción) alertas (objeto) de un ciudadano (contexto).
- Ver (acción) las notificaciones (objeto) en el menú del usuario (contexto).
- Ver (acción) las alertas (objeto) de todos los ciudadanos en el menú del usuario (contexto).
- Ver (acción) información de soporte (objeto) en el menú del usuario (contexto).
- Ver (acción) ajustes (objeto) en el menú del usuario (contexto).
- Cambiar (acción) teléfono (objeto) en ajustes del usuario (contexto).
- Cambiar/Añadir (acción) correo (objeto) en ajustes del usuario (contexto).
- Activar/Desactivar (acción) notificaciones SMS (objeto) en ajustes del usuario (contexto).
- Activar/Desactivar (acción) inicio huella dactilar (objeto) en ajustes del usuario (contexto).
- Cambiar (acción) contraseña (objeto) en ajustes del usuario (contexto).

En el siguiente esquema se muestra como son las funciones agrupadas según su grupo funcional:

### 3.1. Usuario

- 3.1.1. Visualizar la lista de ciudadanos.
- 3.1.2. Seleccionar ciudadano
- 3.1.3. Eliminar un ciudadano.
- 3.1.4. Ver alertas de todos los ciudadanos.
- 3.1.5. Ver todas las notificaciones.
- 3.1.6. Cambiar teléfono.
- 3.1.7. Añadir/Cambiar correo
- 3.1.8. Activar/Desactivar notificaciones SMS.
- 3.1.9. Activar/Desactivar inicio huella dactilar.
- 3.1.10. Cambiar contraseña.
- 3.1.11. Eliminar cuenta usuario.

### 3.2. Ciudadano

- 3.2.1. Pedir cita.
- 3.2.2. Ver informe
- 3.2.3. Crear alerta
- 3.2.4. Ver citas.
- 3.2.5. Ver perfil
- 3.2.6. Eliminar cuenta ciudadano.

### 3.3. Citas

- 3.3.1. Visualizar la lista de citas.
- 3.3.2. Ver la cita del ciudadano.
- 3.3.3. Anular la cita del ciudadano
- 3.3.4. Seleccionar tipo atención cita.
- 3.3.5. Seleccionar tipo asistencia cita.
- 3.3.6. Seleccionar día/hora cita.

### 3.4. Informes

- 3.4.1. Visualizar la lista de informes.
- 3.4.2. Ver informe del ciudadano.
- 3.4.3. Ordenar informes por categoría.
- 3.4.4. Ordenar informes por fecha.
- 3.4.5. Descargar informe.

### 3.5. Alertas

- 3.5.1. Visualizar la lista de alertas.
- 3.5.2. Ver/Editar/Crear/Eliminar las alertas del ciudadano.
- 3.5.3. Seleccionar día/hora alerta.
- 3.5.4. Seleccionar repetición alerta.
- 3.5.5. Seleccionar sonido alerta.

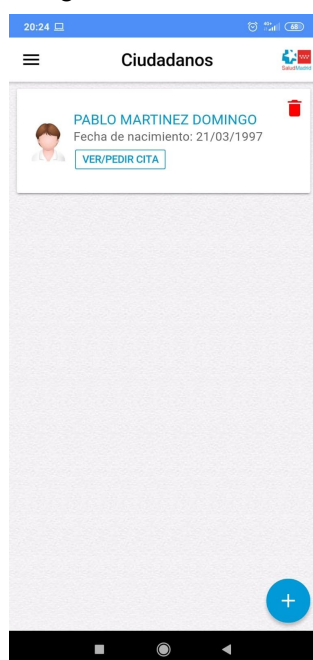
## 4. Explicar las iteraciones realizadas

Este proceso es relativamente flexible, pero en líneas generales se realizan varias iteraciones de mejora, comenzando por una competitiva en la que son presentados diversos bocetos atendiendo a la lista de requisitos completada en la fase anterior, después se procede a descartar algunos de ellos. Posteriormente se continúa con una iteración colaborativa en la cual se comparan los bocetos restantes y se escogen los mejores elementos del conjunto de bocetos. Finalmente se termina con una tercera iteración en la cual se revisa y mejora el boceto final.

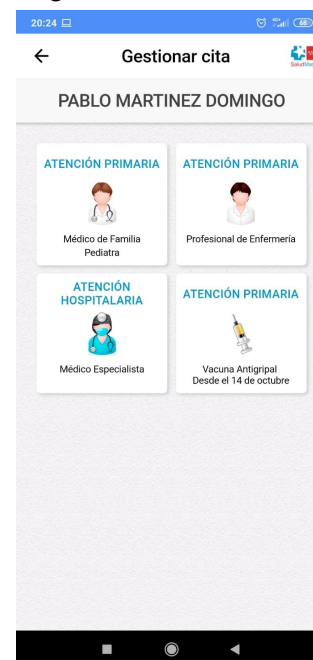
Desde el principio del proyecto, estudiamos las posibles aplicaciones que podrían hacer frente a nuestro proyecto. Nos dimos cuenta de que no existía una aplicación general que ofreciera las funcionalidades que hemos descrito.

En un inicio, desde la **iteración #1** la aplicación está inspirada en prototipo en la aplicación *Cita sanitaria Madrid*, debido a su disposición y forma de representar las funcionalidades.

### Página inicio usuario



### Página inicio ciudadano



Nos enfocamos en crear varios bocetos de forma **competitiva**. Cada integrante diseñó un boceto completo en papel de la aplicación según los requisitos anteriormente examinados. Estos bocetos se centraron en la forma, postura y



entradas de la aplicación. Antes de pasar de iteración, se validaron los bocetos con los escenarios keypath para comprobar la completitud de los diseños.

Para la **iteración #2**, ya decididos los conceptos generales de la aplicación, empezamos a implementar requisitos funcionales de forma conjunta, manteniendo los rasgos generales decididos anteriormente para mantener la consistencia y similitud entre el diseño.

Finalmente, en la **iteración #3**, nos dimos cuenta de pequeños detalles que podíamos implementar de mejor manera para cumplir los principios expuestos en el punto 7, facilitar el uso de la aplicación y mantener más aún el diseño de la aplicación, como por ejemplo, el color de las ventanas y de los botones de confirmación y cancelación la disposición del botón de atrás y de las ventanas de confirmación.

## 5. Escenarios key-path principales

### 5.1 Objetivo: Registrar usuario

Una vez que el usuario ha accedido a la aplicación se muestra una página de inicio de sesión con dos campos: DN/NIF y contraseña (que se rellenan con lo correspondiente si el usuario ya ha sido registrado en la aplicación).

Además, si el usuario ya se ha registrado podrá recordar sus datos de inicio y/o iniciar sesión con huella dactilar.

En caso de que el usuario no se haya dado todavía de alta en la aplicación, al lado del botón de “Iniciar sesión” se encuentra la opción de “Registrarse”; el usuario pulsará dicho botón que le llevará a una página donde aparecen los siguientes a rellenar:

- Número de seguridad social (campo opcional)
- DNI/NIF (campo obligatorio)
- Teléfono de contacto (campo obligatorio)
- Contraseña (campo obligatorio)
- Email (campo opcional)

Pinchando en el botón Registrar se habrá realizado el registro del usuario y se mostrará la página de inicio del usuario. Si en el registro el usuario añadió el campo de número de la seguridad social, aparecerá añadido como ciudadano automáticamente en el inicio.

### 5.2 Objetivo: Registrar ciudadano

Una vez que el usuario haya iniciado sesión en la aplicación, en la página de inicio del usuario, donde se muestran todos los ciudadanos que ha registrado, pulsará en el botón “+” abajo a la derecha.

Al pulsar el botón se le mostrará los siguientes campos a rellenar:

- Número de seguridad social (campo obligatorio)
- DNI (campo obligatorio)
- Fecha de nacimiento (campo obligatorio)
- Teléfono de contacto (campo opcional)

Al final del todo de los campos se mostrará, al igual que en el registro del usuario, el botón de “Registrar”.

Al pulsar en el botón, se mostrará de nuevo la página de inicio del usuario con el nuevo ciudadano añadido (siempre y cuando los datos introducidos sean correctos).

### 5.3 Objetivo: Pedir cita

Una vez que el usuario haya iniciado sesión en la aplicación:

Si el usuario quiere pedir una cita, selecciona el ciudadano deseado desde su página de inicio y pulsa el icono de “Pedir cita” que le mandará a una página para elegir la asistencia que desea solicitar: “Atención primaria: Médico de familia”, “Atención primaria: Profesional de enfermería”, “Atención hospitalaria: Médico especialista”.

Tras elegir el tipo de asistencia, aparecerán dos iconos “Asistencia telefónica” y “Asistencia presencial”:

- Si se elige Asistencia telefónica: le lleva a una página donde aparece su número de teléfono. Por defecto se rellenará con el que se puso en el momento del registro, si se quiere poner otro número basta con eliminar lo que hay en el campo y poner el que se quiera.

Debajo del campo del número de teléfono, el ciudadano podrá elegir entre una serie de franjas horarias para recibir la cita telefónicamente.

Si el usuario no está de acuerdo con alguna de las fechas/horas sugeridas, puede pulsar en el icono del calendario donde se le mandará a una página en la que podrá elegir el día y la hora, de entre las posibles opciones disponibles.

Independientemente de la opción que elija el usuario, a continuación se le muestra una página de Cita confirmada donde aparece el resumen de solicitud de cita. Esta cita se añadirá al apartado de próximas citas en la página de inicio del ciudadano.

Además, tras confirmar la solicitud de cita, el sistema manda una notificación (al correo o teléfono del usuario registrado) de cita solicitada confirmada.

- Si se elige Asistencia presencial: le llevará a una página en la que se muestra fechas sugeridas y, si el usuario no está de acuerdo con alguna de las fechas sugeridas, puede pulsar en el icono del calendario donde se le mandará a una página en la que podrá elegir el día y la hora, de entre las posibles opciones disponibles.

Tanto si se selecciona una de las fechas sugeridas como si se selecciona un día y hora arbitrario, se le mostrará en la página siguiente, la cita confirmada con el resumen de la misma y un apartado de observaciones que el ciudadano podrá rellenar para adjuntar información al médico asignado para la cita.

Tras confirmar la cita, a continuación se le muestra una página de Cita confirmada donde aparece el resumen de solicitud de cita. Esta cita se añadirá al apartado de próximas citas en la página de inicio del ciudadano.

Además, tras confirmar la solicitud de cita, el sistema manda una notificación (al correo o teléfono del usuario registrado) de cita solicitada confirmada.

## 5.4 Objetivo: Consultar citas

Una vez que el usuario haya iniciado sesión en la aplicación y haya seleccionado el ciudadano del que quiere ver información sobre una cita, desde la página de inicio del ciudadano podremos acceder a esta funcionalidad pulsando el botón de “Mis citas”; esto nos llevará a otra pantalla en la que podremos visualizar las citas que hemos realizado y están vigentes aún.

Lo que veremos en esta pantalla es una columna en la que en cada fila tenemos el tipo de cita médica que es (radiología, urgencias etc), la fecha y la hora.

Si pulsamos en una de estas citas, podemos ver los siguientes detalles:

- Doctor/a que nos atenderá
- Fecha y hora
- Si es presencial indica el centro y el número de consulta
- Si es telefónica o presencial
- Nombre y apellidos del paciente
- Tipo de consulta
- Comentarios realizados en las observaciones al realizar la cita el paciente

Además, tendremos la opción de anular la cita que se detalla en el siguiente apartado.

## 5.5 Objetivo: Anular cita

Una vez que el usuario haya iniciado sesión en la aplicación y haya seleccionado el ciudadano del que quiere anular una cita, desde la página de inicio del ciudadano podremos acceder a esta funcionalidad pulsando el botón de “Mis citas”. Una vez dentro, podemos pinchar en la cita que deseemos anular (si es una cita vigente).

Una vez pulsado nos llevará a la pantalla en la que podemos visualizar los detalles de nuestra cita y además, veremos el botón de “Anular cita” en la parte inferior.

Una vez pulsado este botón, nos aparecerá una ventana de confirmación; en el caso de continuar se eliminará.

Además, tras confirmar la anulación de la cita, el sistema manda una notificación (al correo o teléfono del usuario registrado) de cita anulada.

## 5.6 Objetivo: Consultar informe médico

Una vez que el usuario haya iniciado sesión en la aplicación y haya seleccionado a un ciudadano, desde la página de inicio de este tendremos una opción para visualizar los informes médicos. Una vez pulsado el botón de “Mis informes” aparecerá una pantalla en la que debemos de seleccionar la categoría sanitaria correspondiente al informe que queremos visualizar (también podremos visualizarlos ordenados por fechas):

- Si los vemos por categorías, al pinchar en una aparecen los informes en cascada, ordenados por fecha.
- Si los vemos por fechas, veremos los informes en cascada ordenados por fecha y además tendremos la opción de seleccionar el mes y año para más precisión en la búsqueda.

Si pulsamos uno de nuestros informes procederemos a visualizar los datos y en la esquina inferior derecha tendremos un botón para descargar el informe a su teléfono.

Además, si se descarga el informe, el sistema manda una notificación (al correo o teléfono del usuario registrado) del informe descargado.

## 5.7 Objetivo: Eliminar ciudadano

Una vez que el usuario haya iniciado sesión en la aplicación, en la página de inicio del usuario, donde aparecen todos los ciudadanos que gestiona, en cada recuadro de cada ciudadano hay un símbolo de eliminar en la parte superior derecha del recuadro. Seleccionando el icono y confirmando la eliminación, dicho ciudadano se eliminará de la aplicación.

Además, si se elimina el ciudadano, el sistema manda una notificación (al correo o teléfono del usuario registrado) del ciudadano eliminado.

## 5.8 Objetivo: Crear alerta

Una vez que el usuario haya iniciado sesión en la aplicación y haya seleccionado el ciudadano del que quiere crear una alerta, desde la página de inicio del ciudadano podremos acceder a esta funcionalidad pulsando el botón de Menú. Se desplegará una barra con las posibles opciones del ciudadano. Seleccionará el apartado de alertas, y en la página de alertas aparecerá todas las alertas ya existentes o ninguna si no tiene el ciudadano. Pinchando el botón de añadir alerta (botón similar al de añadir ciudadano), aparecerá una nueva ventana de creación de alerta con los campos de nombre, repetir, descripción y sonido. Una vez rellenados estos campos, al confirmar la creación de la alerta, se añadirá a la página de alertas de ciudadano.

Además, si se crea la alerta, el sistema manda una notificación (al correo o teléfono del usuario registrado) de alerta creada.

## 5.9 Objetivo: Eliminar alerta

Una vez que el usuario haya iniciado sesión en la aplicación y haya seleccionado el ciudadano del que quiere crear una alerta, desde la página de inicio del ciudadano podremos acceder a esta funcionalidad pulsando el botón de Menú. Se desplegará una barra con las posibles opciones del ciudadano. Seleccionará el apartado de alertas, y en la página de alertas aparecerá todas las alertas ya existentes o ninguna si no tiene el ciudadano. Seleccionando la alerta que se desea eliminar, se abrirá un resumen de la alerta en cuestión con un icono de borrar en la parte superior de la alerta. Pinchando este icono y confirmando la eliminación de la alerta, se eliminará correctamente y desaparecerá de la página de alertas del ciudadano.

Además, si se elimina la alerta, el sistema manda una notificación (al correo o teléfono del usuario registrado) de alerta eliminada.

## 5.10 Objetivo: Editar alerta

Una vez que el usuario haya iniciado sesión en la aplicación y haya seleccionado el ciudadano del que quiere crear una alerta, desde la página de inicio del ciudadano podremos acceder a esta funcionalidad pulsando el botón de Menú. Se desplegará una barra con las posibles opciones del ciudadano. Seleccionará el apartado de alertas, y en la página de alertas aparecerá todas las alertas ya existentes o ninguna si no tiene el ciudadano. Pinchando el icono del lápiz (editar alerta) en la esquina inferior del recuadro de la alerta, aparecerá una nueva pantalla similar a la de creación de alerta con los campos de nombre, repetir, descripción y sonido. Una vez editados los campos, al pulsar "Listo" la edición de la alerta se habrá completado.

## 5.11 Objetivo: Ver alertas

Una vez que el usuario haya iniciado sesión en la aplicación, pulsando el menú en la esquina superior derecha podremos ver un apartado llamado “Alertas”. Si pulsamos ahí podremos visualizar todas las alertas de sus ciudadanos registrados.

También, una vez que el usuario haya iniciado sesión en la aplicación y haya seleccionado el ciudadano del que quiere visualizar una alerta, desde la página de inicio del ciudadano podremos acceder a esta funcionalidad pulsando el botón de Menú. Se desplegará una barra con las posibles opciones del ciudadano. Seleccionará el apartado de “Mis alertas”, y aparecerán todas las alertas ya existentes o ninguna si no tiene el ciudadano. Basta con pulsar sobre una para ver la información de esta.

## 5.12 Objetivo: Ver notificaciones generales

Una vez que el usuario haya iniciado sesión en la aplicación, pulsando en el menú en la esquina superior derecha, podemos acceder a las notificaciones generales, que recopilan las notificaciones enviadas a la cuenta, así como las notificaciones de confirmación al crear o eliminar alertas, citas, etc.

## 5.13 Objetivo: Ver alertas generales

Una vez que el usuario haya iniciado sesión en la aplicación, pulsando en el menú en la esquina superior derecha, podemos acceder a las alertas generales, que recopilan las alertas de cada ciudadano que gestiona el usuario, dispuestas en una lista desplegable que aparece al seleccionar el ciudadano del que se quiere saber las alertas.

## 5.14 Objetivo: Ver menú

Existen dos menús diferentes:

- El de usuario:
  - Ciudadanos
  - Notificaciones
  - Alertas
  - Ajustes
  - Soporte
- El de ciudadano:
  - Pedir cita
  - Mis citas
  - Mis informes
  - Mis alertas
  - Ver perfil

## 6. Escenarios de validación principales

- ❖ ¿Qué pasa si un usuario no puede acceder a la aplicación?
  - Para acceder a la aplicación primero debe haber iniciado sesión con los datos solicitados proporcionados por el usuario en el registro.
  - Para poder acceder a la aplicación tiene que haber sido dado de alta, lo que conlleva la verificación de sus datos.
- ❖ ¿Qué pasa si un usuario no puede darse de alta?
  - El usuario debe introducir datos válidos para el registro en la aplicación.
  - El usuario debe pedir soporte técnico al correo especificado para dicho problemas de la aplicación. (*support@sanitapp.es*)
  - Un usuario no puede darse de alta más de una vez.
- ❖ ¿Por qué no puedo dar de baja a un ciudadano?
  - Para que se confirme la baja del ciudadano es necesaria una conexión a internet.
  - El ciudadano se borrará de la aplicación tras un periodo de 30 días.
- ❖ ¿Por qué no me llegan las notificaciones de alertas o avisos?
  - Debes activar las notificaciones en los ajustes de la aplicación.
  - El teléfono tiene las notificaciones silenciadas en los propios ajustes del sistema.
  - En ese momento no tienes conexión a internet
- ❖ ¿Por qué no se confirma la petición de un cita?
  - Para que se confirme la cita es necesario haber seleccionado los campos obligatorios de la misma (fecha y hora).
  - Para que se confirme la cita se debe elegir un día y hora disponible para su realización.
  - Para que se confirme la cita es necesaria una conexión a internet.
- ❖ ¿Por qué no aparece el ciudadano al que quiero solicitar una cita?
  - Para poder solicitar una cita de un ciudadano al que gestiona, debe haber iniciado sesión en la aplicación y haber añadido a ese ciudadano en su perfil para gestionar sus citas.
- ❖ ¿Por qué no puedo editar una alerta o aviso?
  - Para editar una alerta o aviso, debe seleccionar el ciudadano al que corresponde esa alerta y modificar los ajustes de alertas del mismo.
  - Sólo el ciudadano destinatario de la alerta puede modificar la alerta o aviso.

❖ ¿Por qué no puedo ver una cita?

- Para ver una cita, el usuario debe haber iniciado sesión y seleccionar el ciudadano específico al que corresponde la cita.

❖ ¿Qué pasa si cancelo una cita?

- Llegará una notificación de cita cancelada con la información de la misma al usuario dado de alta, vía correo o mensaje.

❖ ¿Por qué no puedo anular una cita?

- Para anular una cita es necesario haber iniciado sesión y seleccionar la cita del ciudadano en cuestión que se quiere anular.
- Para que se confirme la anulación de la cita es necesaria una conexión a internet.

❖ Cuando solicite una cita, ¿por qué no cargan los días y horas disponibles?

- Es necesaria una conexión a internet para la visualización de las posibles fechas para la cita.

❖ ¿Por qué no puedo ver el informe médico de un ciudadano?

- Es necesario haber iniciado sesión en la aplicación y seleccionar el usuario relacionado con el informe médico.
- Es necesaria una conexión a internet para la visualización del informe médico.

❖ ¿Por qué no puedo descargar el informe médico de un ciudadano?

- Es necesario haber iniciado sesión en la aplicación y seleccionar el usuario relacionado con el informe médico.
- Es necesaria una conexión a internet para la descarga del informe médico.

❖ ¿Por qué no puedo pedir una cita telefónica?

- Es necesario haber iniciado sesión en la aplicación y seleccionar el usuario relacionado cita que se quiere pedir.
- Es necesaria una conexión a internet para la tramitación de la cita.
- Es necesario que el teléfono introducido cumpla el formato del país de residencia del usuario.



## 7. Principios de diseño de los prototipos

### Principio de Proximidad

Tenemos dos botones de menús: El menú del usuario y el menú del ciudadano. Los colocamos en la parte superior derecha de la pantalla apareciendo siempre en cada paso de cada funcionalidad y el botón de atrás arriba a la izquierda. De esta manera el usuario se familiariza con las distintas páginas de la aplicación.

Las funciones del ciudadano se enumeran en botones grandes que ocupen horizontalmente la pantalla del móvil y se distribuyan verticalmente para simplificar las opciones que puede realizar el usuario.

### Principio de Consistencia

#### Consistencia interna

Todos los controles con funcionalidad similar deberían tener una apariencia similar, en nuestro caso los botones son verdes de listo/aceptar/si y de eliminar/anular/no rojos

#### Consistencia externa

Emplear los mismos elementos visuales (mismos logos).

El usuario en su página de inicio podrá gestionar todas las notificaciones generales que se le envían a todos los ciudadanos que gestiona. El ciudadano en concreto, también podrá ver sus notificaciones individuales en su perfil.

En el menú del usuario, se podrá añadir/eliminar un nuevo ciudadano.

En el menú del ciudadano se podrá añadir/eliminar una alerta específica para ese usuario.

### Principio de visibilidad y feedback

Para dirigir la atención del usuario hacia las opciones disponibles en la acción que realiza optamos por los siguientes principios visuales:

- Opacidad y Tono, la opción del menú que hayamos elegido siempre destacará sobre las otras quedando esta de un color distinto.
- A la hora de eliminar algún contenido, una ventana de confirmación aparecerá dejando en segundo plano al resto de opciones.
- En la cabecera de la aplicación siempre aparecerá la información sobre qué zona se encuentra el usuario para que el usuario sepa qué acción está llevando a cabo.

## Principio de libertad y control del usuario

En el caso de estar realizando el proceso de **pedir cita** en todo momento se le proporcionará al usuario en cada paso del proceso un botón para poder retroceder en el proceso de pedir la cita.

En cualquier momento, el usuario podrá cancelar su cita solicitada, eliminar al ciudadano creado, editar /eliminar una alerta creada, etc. por lo que podrá rehacer o eliminar una funcionalidad.