**Project Charter**

**<Gestión de reserva de citas médicas >**

**<EL POLICLÍNICO>**

**< Juan Tomis Stack 170, Chiclayo. >**

**<LIMA, ESTADO>**

**<07/06/2023>**

**TABLA DE CONTENIDO**

[Resumen Ejecutivo 3](#_Toc7100983)

[Propósito / Justificación del Proyecto 3](#_Toc7100984)

[Necesidad/Caso de Negocio 3](#_Toc7100985)

[Objetivos del Negocio 3](#_Toc7100986)

[Descripción del Proyecto 4](#_Toc7100987)

[Objetivos del proyecto y criterios de éxito 4](#_Toc7100988)

[Requerimientos 4](#_Toc7100989)

[Restricciones 5](#_Toc7100990)

[Suposiciones 5](#_Toc7100991)

[Declaración de alcance preliminar 5](#_Toc7100992)

[Riesgos 6](#_Toc7100993)

[Entregables 6](#_Toc7100994)

[Resumen del Calendario de Hitos 6](#_Toc7100995)

[Presupuesto Resumido 7](#_Toc7100996)

[Requisitos de Aprobación del Proyecto 7](#_Toc7100997)

[Gerente de Proyecto 8](#_Toc7100998)

[Autorización 9](#_Toc7100999)

# Resumen Ejecutivo

El presente proyecto tiene como objetivo abordar los desafíos existentes en el Policlínico Chiclayo Oeste Essalud en cuanto a la gestión de citas médicas. Actualmente, el centro médico se enfrenta a problemas debido a un proceso manual de programación de citas, lo que resulta en cambios no registrados y largas filas de pacientes en busca de una cita presencial.

La falta de un sistema automatizado y herramientas adecuadas ha dificultado la administración eficiente de las citas y ha generado frustración tanto para el personal médico como para los pacientes. Por lo tanto, el proyecto se creó con el propósito de corregir estos problemas y mejorar la experiencia general de reserva de citas médicas en el Policlínico.

La solución propuesta implica el desarrollo e implementación de una aplicación de gestión de citas médicas que permitirá a los pacientes reservar sus citas de manera sencilla y conveniente. Esto eliminará la necesidad de hacer filas presenciales y mejorará la eficiencia y la precisión en la programación de citas.

# Propósito / Justificación del Proyecto

El propósito de este proyecto es implementar un sistema de gestión de citas médicas en el Policlínico Chiclayo Oeste Essalud, con el objetivo de mejorar la eficiencia, la experiencia del paciente y la calidad de los servicios médicos brindados.

## Necesidad/Caso de Negocio

* **Mejora en la calidad de atención:** El sistema actual de programación de citas manual ha demostrado ser ineficiente y propenso a errores, lo que afecta negativamente la calidad de atención médica brindada. Al implementar un sistema automatizado y preciso, se logrará una mejor organización de citas, evitando cambios no registrados y optimizando la planificación de los recursos médicos. Esto conducirá a una atención más eficiente y efectiva para los pacientes.
* **Experiencia del paciente**: Actualmente, los pacientes enfrentan largas filas y la incertidumbre de los cambios no registrados al programar citas médicas de forma presencial. Esto genera frustración y afecta su experiencia en el centro médico. Al ofrecer una plataforma de reserva de citas en línea, los pacientes podrán reservar citas de manera conveniente, evitando tiempos de espera innecesarios y mejorando su satisfacción general.
* **Optimización de recursos:** La implementación de un sistema de gestión de citas permitirá una mejor asignación de los recursos médicos disponibles. Esto incluye la programación eficiente de médicos y especialistas, reduciendo tiempos de espera y maximizando la utilización de los recursos médicos y las instalaciones del Policlínico.
* **Mejora de la eficiencia operativa:** Al automatizar el proceso de programación de citas, se reducirá la carga de trabajo administrativa y se minimizarán los errores asociados con el registro manual. Esto permitirá que el personal médico y administrativo se enfoque en brindar una atención de calidad y servicios más especializados, lo que conducirá a una mayor productividad y eficiencia operativa en el centro médico.

## Objetivos del Negocio

Los objetivos del negocio para el proyecto de desarrollo de una aplicación de gestión de reservas médicas para establecimientos de salud no tan avanzados incluyen

* Mejorar la experiencia del paciente
* Optimizar la utilización de recursos
* Mejorar la eficiencia operativa
* Incrementar la productividad del personal
* Mejorar la eficacia administrativa

# Descripción del Proyecto

El proyecto consiste en la implementación de un sistema de gestión de citas médicas en el Policlínico Chiclayo Oeste Essalud. El objetivo principal es mejorar la eficiencia y la experiencia del paciente al reservar citas médicas, así como optimizar la asignación de recursos y mejorar la eficiencia operativa del centro médico.

La aplicación permitirá a los pacientes reservar sus citas médicas de forma fácil y conveniente, a través de una plataforma en línea. Los pacientes podrán acceder al sistema desde sus dispositivos móviles o computadoras, seleccionar al médico y la fecha de su preferencia, y recibir confirmación inmediata de la cita reservada.

Con la implementación de este proyecto, se espera mejorar significativamente la experiencia del paciente al eliminar las largas filas y los cambios no registrados en la programación de citas. Asimismo, se mejorará la eficiencia operativa del Policlínico, permitiendo al personal médico y administrativo enfocarse en brindar una atención de calidad y servicios más especializados.

En resumen, el proyecto busca implementar un sistema de gestión de citas médicas que mejore la eficiencia, la experiencia del paciente y la calidad de los servicios en el Policlínico Chiclayo Oeste Essalud. La aplicación en línea permitirá reservar citas de manera conveniente, optimizar la asignación de recursos y mejorar la eficiencia operativa en el centro médico.

## Objetivos del proyecto y criterios de éxito

## Estos objetivos son específicos, medibles, alcanzables, realistas y de duración determinada, lo que permitirá al gerente del proyecto realizar un seguimiento claro del progreso y evaluar el éxito del proyecto. Al cumplir con estos objetivos, se logrará una mejora significativa en la gestión de citas médicas en el Policlínico Chiclayo Oeste Essalud, beneficiando tanto al personal como a los pacientes.

* Reducción del tiempo dedicado a la programación de citas médicas en al menos un 50% en comparación con el proceso manual previo al proyecto.
* Lista completa de hardware / software requerido que cumple con la asignación de presupuesto dentro de los próximos 25 días
* Aumento de la tasa de reservas de citas médicas a través de la aplicación en al menos un 30% en un período determinado (por ejemplo, seis meses).
* Mejora de la satisfacción del paciente, reflejada en una calificación promedio de satisfacción de al menos 4.5 sobre 5 en encuestas de retroalimentación.
* Reducción de errores y confusiones en la programación de citas, alcanzando una tasa de errores inferior al 5%.
* Aumento en la productividad del personal médico y administrativo, demostrado por una disminución en el tiempo dedicado a tareas administrativas relacionadas con la gestión de reservas (por ejemplo 1 mes).
* Implementar la solución en toda la organización dentro de los próximos 30 días.

## Requerimientos

Este proyecto debe cumplir con la siguiente lista de requisitos para lograr el éxito.

* Funcionalidad de Reserva de Citas
* Administración de Citas:
* Registro de Pacientes
* Seguridad y Privacidad de los Datos:

Se pueden agregar requisitos adicionales según sea necesario, con la aprobación del patrocinador del proyecto, a medida que el proyecto avance.

## Restricciones

## Estas restricciones y limitaciones deben ser consideradas y gestionadas por el gerente de proyecto para garantizar la ejecución exitosa del proyecto dentro de los límites establecidos.

* El proyecto debe ajustarse a un presupuesto determinado y utilizar los recursos financieros de manera eficiente para cumplir con los objetivos establecidos.
* El proyecto debe trabajar dentro de los límites de la infraestructura y los sistemas existentes en el Policlínico Chiclayo Oeste Essalud, aprovechando las tecnologías y recursos disponibles.
* El proyecto debe tener en cuenta la aceptación y adopción del nuevo sistema por parte de los pacientes, médicos y personal administrativo, asegurando una curva de aprendizaje adecuada y la capacitación necesaria.

## Suposiciones

Los siguientes son una lista de suposiciones. Tras el acuerdo y la firma de este documento, todas las partes reconocen que estas suposiciones son verdaderas y correctas:

* Se asume que los recursos necesarios, tanto humanos como financieros, estarán disponibles según lo planeado para la ejecución del proyecto.
* Se supone que la infraestructura tecnológica necesaria para la implementación del sistema, como la conectividad de red y el hardware requerido, estará disponible y funcionando correctamente.
* Se supone que los pacientes, médicos y personal administrativo del Policlínico estarán abiertos a adoptar el nuevo sistema de gestión de citas y participar activamente en su utilización.
* Se asume que los proveedores y socios externos necesarios para el proyecto, como proveedores de servicios de tecnología o consultores, estarán disponibles y cumplirán con los acuerdos establecidos.

## Declaración de alcance preliminar

El proyecto tiene como objetivo implementar un sistema de gestión de citas médicas en el Policlínico Chiclayo Oeste Essalud. El alcance del proyecto incluirá el diseño, desarrollo e implementación de una plataforma en línea que permita a los pacientes reservar citas médicas de manera conveniente y eficiente.

El proyecto no abarcará la modificación de la infraestructura física del Policlínico ni la integración completa con otros sistemas internos existentes.

La finalización del proyecto se dará cuando el sistema de gestión de citas esté plenamente operativo, los pacientes y el personal del Policlínico estén capacitados y familiarizados con su uso, y se haya realizado una transición exitosa del sistema manual anterior al nuevo sistema.

El proyecto se llevará a cabo dentro de un marco de tiempo estimado de 1 mes, sujeto a las restricciones y suposiciones previamente mencionadas. Se asignarán recursos humanos y financieros adecuados para garantizar la implementación exitosa del sistema de gestión de citas en el Policlínico Chiclayo Oeste Essalud.

# Riesgos

Se han identificado los siguientes riesgos para el proyecto. El gerente del proyecto determinará y empleará las estrategias necesarias de mitigación / evitación de riesgos según sea apropiado para minimizar la probabilidad de estos riesgos:

* Si no se brinda una capacitación adecuada y suficiente a los usuarios del sistema, podría haber dificultades en su uso correcto, lo que podría resultar en errores en la programación de citas y rechazo del sistema por parte de los usuarios.
* Existe el riesgo de que se produzcan fallos técnicos en el sistema, como caídas del servidor, problemas de conectividad o errores de programación.
* Si no se implementan adecuadas medidas de seguridad y protección de datos, existe el riesgo de que la información personal y médica de los pacientes pueda verse comprometida.
* A medida que avanza el proyecto, pueden surgir cambios en los requisitos y expectativas de los usuarios. Estos cambios podrían afectar el alcance y la planificación del proyecto si no se gestionan adecuadamente.

Es importante identificar estos riesgos y desarrollar estrategias de mitigación para minimizar su impacto

# Entregables

Los siguientes entregables deben cumplirse luego de la finalización exitosa del proyecto. Cualquier cambio a estos entregables debe ser aprobado por el patrocinador del proyecto.

* El principal entregable del proyecto será un sistema de gestión de citas médicas completamente funcional y operativo
* Se entregará un documento detallado que describe todos los requisitos del sistema, incluyendo funcionalidades, integraciones, interfaces, seguridad y privacidad de datos.
* Se proporcionará un diseño de interfaz de usuario intuitivo y fácil de usar
* Se desarrollará un manual de usuario que proporcione instrucciones claras y detalladas sobre cómo utilizar el sistema de gestión de citas.
* Se brindará capacitación al personal del Policlínico Chiclayo Oeste Essalud sobre cómo utilizar y administrar el sistema de gestión de citas.

# Resumen del Calendario de Hitos

A continuación, se presenta el Resumen de Hitos del Proyecto. Como los requisitos se definen más claramente, este horario puede ser modificado. Cualquier cambio será comunicado a través de reuniones de estado del proyecto por el gerente del proyecto.

|  |  |
| --- | --- |
| **Resumen del calendario de hitos: Liste hitos clave del proyecto desde el inicio.** | |
| **Hitos** | **Fecha Objetivo** |
| Diseño y desarrollo | 26/07/2023 |
| Integración de Funcionalidades | 26/07/2023 |
| Capacitación del personal y soporte | 26/07/2023 |
| Pruebas y Depuración | 26/07/2023 |
| Lanzamiento y Despliegue | 26/07/2023 |
| Evaluación y Mejora Continua | 26/07/2023 |
| **Fin del Proyecto** | 26/07/2023 |

# Presupuesto Resumido

La siguiente tabla contiene un resumen del presupuesto basado en los componentes de costos planificados y los costos estimados necesarios para la finalización exitosa del proyecto.

|  |  |
| --- | --- |
| **Presupuesto resumido - Listar componentes de costo del proyecto** | |
| **Componentes** | **Costo** |
| * Recursos de personal | $20,000 |
| * Hardware | $7,000 |
| * Software y licencias | $5,000 |
| * Capacitación | $5,000 |
| **Total** | **$37,000** |

# Requisitos de Aprobación del Proyecto

Los requisitos de aprobación del proyecto definen los criterios claros y específicos que indican cuándo se considera que el proyecto ha alcanzado una conclusión exitosa. Estos requisitos deben ser aceptados por la persona autorizada que firma la liquidación del proyecto. Una vez que se han cumplido todos los requisitos acordados, el proyecto se considera aprobado y exitoso.

# Gerente de Proyecto

En este proyecto, el Gerente de Proyecto (PM, por sus siglas en inglés) asignado es [Fabrizio Mendoza del Gerente de Proyecto]. El PM es el responsable principal de la planificación, ejecución y seguimiento del proyecto de implementación del sistema de gestión de citas médicas en el Policlínico Chiclayo Oeste Essalud. Su responsabilidad abarca varios aspectos clave del proyecto, incluyendo:

* Planificación del proyecto
* Gestión del equipo
* Comunicación y reporte

En resumen, el Gerente de Proyecto asignado asume la responsabilidad principal de garantizar el éxito del proyecto de implementación del sistema de gestión de citas médicas. Su función implica la planificación, el liderazgo, la gestión de recursos y la toma de decisiones para lograr los objetivos del proyecto dentro de los límites del alcance, el presupuesto y la calidad establecidos.

# Autorización

Por medio de esta carta, nos complace presentarle el proyecto de implementación del sistema de gestión de citas médicas en el Policlínico Chiclayo Oeste Essalud. El propósito de esta carta es obtener su autorización formal para avanzar con el proyecto, de acuerdo con la información contenida en este documento.

Aprobado por el Project Sponsor:

Fecha:07/06/2023

~~Rajesh~~

<Project Sponsor>

<Cargo del Project Sponsor>