**Workflow de Atención**

**Sistema de Gestión de Citas para Clínica Psicológica**

**1. Diagrama General del Proceso**

Crear Solicitud de Cita → [Verificación de Disponibilidad] → [Programación] → [Confirmación] →

[Recordatorio] → [Atención] → [Registro de Asistencia] → [Seguimiento] → [Cierre]

**2. Flujos Detallados por Etapa**

**2.1 Solicitud de Cita**

**Canales de Solicitud:**

* Portal web
* Aplicación móvil
* Vía telefónica
* Presencial

**Proceso:**

1. **Identificación del Paciente**
   * Para pacientes nuevos:
     + Registro de datos personales
     + Asignación de ID único
     + Verificación de contacto
   * Para pacientes existentes:
     + Búsqueda por nombre
     + Verificación de datos
     + Actualización si es necesario
2. **Selección de Servicio**
   * Presentación del catálogo de servicios
   * Filtrado por categoría (Psicología, Trabajo Social, etc.)
   * Información detallada del servicio
   * Verificación de requisitos previos
3. **Captura de Motivo**
   * Registro del motivo de consulta
   * Nivel de urgencia
   * Necesidades especiales
   * Preferencias de atención

**2.2 Verificación de Disponibilidad**

1. **Consulta de Agenda**
   * Verificación automática de horarios
   * Filtrado por servicio
   * Filtrado por profesional (si es solicitado)
   * Verificación de cupos disponibles
2. **Propuesta de Opciones**
   * Presentación de fechas disponibles
   * Opciones de horarios
   * Alternativas de profesionales
   * Sugerencias de fechas cercanas

**2.3 Programación**

1. **Reserva del Espacio**
   * Bloqueo temporal del horario (5 minutos)
   * Asignación de profesional
   * Registro de duración esperada
   * Asignación de sala/consultorio
2. **Registro de Información Adicional**
   * Datos complementarios del servicio
   * Documentación requerida
   * Instrucciones especiales
   * Forma de pago (si aplica)

**2.4 Confirmación**

1. **Generación de Confirmación**
   * Creación de código de cita
   * Detalle del servicio reservado
   * Información del profesional asignado
   * Fecha, hora y lugar
2. **Envío de Notificaciones**
   * Al paciente:
     + Correo electrónico con detalles
     + Mensaje WhatsApp con confirmación
     + Opción de agregar a calendario
   * Al profesional:
     + Actualización de agenda
     + Notificación de nueva cita
     + Resumen del caso
   * A la clínica:
     + Actualización de agenda general
     + Registro en sistema

**2.5 Gestión Pre-Cita**

1. **Recordatorios Automáticos**
   * 48 horas antes: Primer recordatorio
   * 24 horas antes: Segundo recordatorio
   * 2 horas antes: Recordatorio final
   * Confirmación de asistencia requerida
2. **Cambios y Cancelaciones**
   * Solicitud de modificación:
     + Verificación de disponibilidad
     + Registro del cambio
     + Notificaciones actualizadas
   * Solicitud de cancelación:
     + Registro de motivo
     + Liberación del espacio
     + Notificación a todas las partes
     + Propuesta de reprogramación

**2.6 Atención**

1. **Check-in**
   * Registro de llegada
   * Verificación de puntualidad
   * Notificación al profesional
   * Instrucciones de espera
2. **Preparación de Sesión**
   * Acceso al expediente
   * Revisión de historial
   * Preparación de materiales
   * Acondicionamiento del espacio
3. **Desarrollo de la Sesión**
   * Control de tiempo
   * Registro de inicio/fin
   * Notificación de extensión (si aplica)
   * Bloqueo de interrupciones

**2.7 Registro Post-Atención**

1. **Registro Profesional**
   * Notas de sesión
   * Evolución del caso
   * Recomendaciones
   * Próximos pasos
2. **Gestión Administrativa**
   * Registro de asistencia
   * Actualización de expediente
   * Generación de factura/recibo
   * Programación de seguimiento

**2.8 Seguimiento**

1. **Programación de Siguiente Cita**
   * Recomendación automática
   * Verificación de disponibilidad
   * Reserva anticipada
   * Confirmación inmediata
2. **Encuesta de Satisfacción**
   * Envío automático post-atención
   * Calificación de servicio
   * Comentarios y sugerencias
   * Detección de PQRS
3. **Alertas de Continuidad**
   * Recordatorio de tratamiento
   * Alerta de seguimiento pendiente
   * Notificación de resultados (si aplica)
   * Información complementaria

**2.9 Cierre del Ciclo**

1. **Actualización de Estadísticas**
   * Registro en métricas
   * Actualización de dashboard
   * Historial de atenciones
   * Indicadores de rendimiento
2. **Análisis de Datos**
   * Puntualidad
   * Satisfacción
   * Efectividad
   * Optimización de recursos

**3. Flujos Especiales**

**3.1 Gestión de Urgencias**

1. **Detección de Urgencia**
   * Palabras clave en solicitud
   * Marcado manual de prioridad
   * Categorización de nivel
2. **Protocolo de Atención Urgente**
   * Notificación inmediata a profesionales
   * Liberación de espacios (si es necesario)
   * Comunicación directa
   * Seguimiento especial

**3.2 Gestión de Grupos**

1. **Configuración de Sesión Grupal**
   * Definición de capacidad
   * Asignación de espacio
   * Requisitos específicos
   * Material necesario
2. **Gestión de Participantes**
   * Control de cupo
   * Lista de asistentes
   * Confirmaciones individuales
   * Manejo de lista de espera

**3.3 Manejo de PQRS**

1. **Captura de Incidencias**
   * Formulario específico
   * Categorización del caso
   * Nivel de prioridad
   * Asignación de responsable
2. **Flujo de Resolución**
   * Notificación automática
   * Tiempos de respuesta definidos
   * Seguimiento de estado
   * Comunicación con el paciente
   * Cierre y valoración

**4. Reglas de Negocio Aplicadas**

1. **Políticas de Cancelación**
   * Tiempo mínimo de aviso: 24 horas
   * Penalizaciones por cancelaciones tardías
   * Límite de cancelaciones consecutivas
   * Excepciones por causa mayor
2. **Reglas de Asignación**
   * Balanceo de carga entre profesionales
   * Continuidad con mismo profesional
   * Especialización por tipo de servicio
   * Preferencias registradas del paciente
3. **Política de Recordatorios**
   * Frecuencia progresiva
   * Confirmación obligatoria
   * Escalamiento por no respuesta
   * Canales alternativos
4. **Gestión de Tiempo**
   * Intervalos entre citas: 15 minutos
   * Buffer para servicios complejos
   * Tiempo máximo de espera: 15 minutos
   * Registro de puntualidad

**5. Integraciones del Workflow**

1. **Sistema de Pagos**
   * Verificación de estado de cuenta
   * Registro de transacciones
   * Facturación automática
   * Recordatorios de pago
2. **Expediente Clínico**
   * Acceso a historial
   * Actualización automática
   * Vinculación de notas
   * Seguimiento de evolución
3. **Business Intelligence**
   * Métricas de rendimiento
   * Análisis de satisfacción
   * Optimización de agenda
   * Predicción de demanda