

Presentación caso: “Centro médico Hipócrates”

# Índice

Introducción 4

Descripción del caso 4

Descripción de la empresa 4

Descripción del modelo de negocios 4

Descripción del problema 5

Alcance 6

Objetivos 6

Objetivo General 6

Objetivos Específicos 6

Descripción del proyecto 7

Descripción del producto 7

Entregables 8

Bibliografía 9

# Índice de figuras

[Figura 1.Diagrama de Ishikawa 5](file:///Y:\Dropbox\Dropbox\PORTAFOLIO_COMPARTIDA\portafolio\entregas\iteracion_1\entregas_grupales\2016.09.11.presentacion_caso\presentacion_caso.docx#_Toc461389056)

# Índice de tablas

[Tabla 1. Entregables 8](#_Toc461389060)

# Introducción

Este documento presenta el caso para el desarrollo de la primera iteración del Portafolio de Título de los alumnos acreditados.

# Descripción del caso

## Descripción de la empresa

¿Qué es la empresa?

El centro médico Hipócrates es una institución dedicada a servicios de salud, que emplea a médicos, tecnólogos médicos, enfermeras y operadores para ofrecer diversos procedimientos a sus clientes, entre ellos consultas médicas, exámenes e imagenología.

## Descripción del modelo de negocios

El documento provisto es insuficiente para derivar el modelo de negocios completo, sin embargo se puede generar un primer vistazo al modelo utilizando la herramienta CANVAS (Osterwalder, 2013).

1. Segmento de clientes: personas con necesidades de procedimientos médicos en la vecindad del centro médico.
2. Propuesta de valor: ofrecer consultas médicas, exámenes médicos y servicios de imagenología.
3. Canales: desde el documento se puede inferir poco más que la institución ofrece estos servicios exclusivamente en su sede.
4. Relación con el cliente: no se puede definir sin ahondar más en la situación del cliente.
5. Fuente de ingresos: la única fuente de ingresos identificable es la tarifa cobrada por cada atención al público.
6. Recursos: se presume que la institución cuenta con todos los activos necesarios para ofrecer los servicios mencionados.
7. Actividades clave:
   1. Agendamiento de horas
   2. Atención de hora agendada, que se subdivide en:
      1. Consulta médica
      2. Examen de laboratorio
      3. Examen de imagenología
   3. Cobrar atención
   4. Entrega de resultados exámenes
8. Socios: no se puede definir ninguna sociedad clave con el documento entregado.
9. Estructura de costos: la institución paga honorarios a los profesionales médicos, la mantención de su infraestructura y la compra de insumos. No se pueden agregar más detalles por ahora.

## Descripción del problema

El principal problema planteado por la administración del centro médico es el tiempo que se demora cada uno de los procesos y el costo que implica a la institución.

Figura 1.Diagrama de Ishikawa

Información

Procedimientos

Pérdida de datos

Poca claridad

Inconsistencia de datos

Procesos toman demasiado tiempo

Alto volumen de pacientes

Datos en papel

Almacenamiento desorganizado

Atraso tecnológico

Herramientas

Entorno

# Alcance

## Objetivos

## Objetivo General

Mejorar los resultados de los procesos del centro médico Hipócrates mediante una solución integrada de software.

## Objetivos Específicos

* Agendar horas médicas en el sistema en al menos un 40% más rápido que el método actual.
* Registrar el ingreso de paciente en el sistema en al menos un 45% más rápido que el método actual.
* Registrar una ficha medica en el sistema en al menos un 50% más rápido que el método actual.
* Reducir el tiempo empleado en el pago de honorarios en al menos un 50% del tiempo de ejecución.
* Entregar resultados de exámenes al paciente en al menos un 80% más rápido que el método actual.
* Realizar cierre de caja en al menos un 80% más rápido que el método actual.
* Garantizar integridad de los datos de fichas médicas en el sistema en al menos un 95%.
* Reducir la incertidumbre de los pacientes por pérdida de fichas médicas al menos a un 2%.
* Asegurar la confiabilidad de la información de las cajas en el sistema en al menos un 99%.
* Buscar fichas médicas en el sistema en al menos un 80% más rápido que el método actual.
* Comunicar petición de personal a médicos, enfermeros y/o tecnólogos en al menos un 80% más rápido que el método actual.
* Asegurar que médicos, enfermeros y/o tecnólogos reciban el detalle de procedimiento a efectuar en al menos un 99% de las ocasiones.
* Asegurar que el paciente pueda tener acceso a la información de a sus horas médicas, fichas médicas y resultado de exámenes el 99% del tiempo bajo condiciones normales.
* Generar órdenes de análisis de muestras de pacientes en al menos 80% más rápido que el método actual.

## Descripción del proyecto

El presente proyecto tiene como objetivo general agilizar a través de software los procesos que actualmente realizan a través de papel y así hacer que estos sean más eficientes ya que para el Centro médico "Hipócrates" les toma demasiado tiempo.

El proyecto prevé el reemplazo de los procesos actualmente realizados en papel y traspasarlo a vía electrónica y esto será utilizado en gran parte por los trabajadores del centro médico y el agendamiento de horas para que el paciente pueda escoger un horario de atención que esté previamente cargado en el sistema y así hacer más simple la solicitud

A causa de los esfuerzos que exige el proyecto se considera necesario ciertos servicios, por ejemplo, la capacitación y migración para la puesta en marcha óptima.

La implementación de este software será gradual, por repartición de especialidades para tener controlada la funcionalidad correcta del proyecto.

Los usuarios tendrán capacitación en relación a la herramienta a incorporar, para así minimizar el impacto del cambio y evitar problemas durante la transición de análoga a digital.

## Descripción del producto

A grandes rasgos: consiste en un sistema de software de plataformas integradas con una base de datos relacional Oracle y aplicaciones .NET y Java, tanto de escritorio como Web, que responde a las necesidades de procesamiento, ingreso y comunicación de información.

Las funcionalidades habrán de apoyar a los principales procesos del negocio del cliente, entre los cuales está la atención de público, manejo de fichas médicas y funciones contables.

## Entregables

Tabla 1. Entregables

|  |  |
| --- | --- |
| Entregable | Descripción |
| Plan de proyecto | Documento que especifica la forma de proceder con el proyecto, detallando los puntos que se van a realizar. |
| Módulo ingreso de pacientes | Sección que permite el ingreso y manejo de pacientes al sistema. |
| Módulo agendamiento de horas | Sección que permite agendar las horas pedidas por los pacientes, teniendo en cuenta la disponibilidad del hospital (personal, insumos y salas). |
| Módulo agenda personal | Sección que permite a los médicos conocer su carga de trabajo diaria. |
| Módulo registro de paciente | Sección que le pide datos adicionales al paciente con hora agendada. También le da su número de atención y avisa al personal necesario para que se prepare. |
| Módulo ficha médica | Sección que crea una ficha médica del paciente o actualiza una ficha anterior del paciente. |
| Módulo post atención | Sección que puede generar una derivación del paciente a una consulta con otro especialista. |
| Módulo consultas especialistas | Sección que genera las órdenes de análisis de laboratorio si es un examen de laboratorio. Si es imagenología, el tecnólogo agrega las imágenes y el informe a la ficha del paciente. |
| Módulo de cajas | Sección que permite el manejo de las cajas según el horario de atención. También registra factores relevantes de los pagos. |
| Módulo de anulaciones | Sección que permite anular una atención agendada. Genera una nota de crédito, devolución de dinero y actualización del monto total. |
| Módulo pago de honorarios | Sección que pagará automáticamente los honorarios al personal al principio de cada mes. |
| Módulo reporte de ingreso | Sección que permite a los operadores generar reportes con los ingresos de sus turnos. Los jefes de operadores también pueden acceder a estos reportes de sus trabajadores. |
| Módulo mantenedores | Sección que permite manejar los datos de las principales entidades del sistema. |
| Plan de pruebas | Documento que especifica las pruebas que se van a realizar para comprobar que el sistema esté funcionando correctamente. |
| Acta de cierre | Documento que formaliza el cierre del proyecto, aprobando o rechazando los entregables anteriores. |

Tabla con listado de entregables con sus respectivas descripciones.

# Bibliografía

Osterwalder, A. (2013). *Bussiness Model Generation.* Hoboken, NJ, USA: Wiley.