

Facultad de Ingeniería

Carrera Profesional de Ingeniería de Sistemas e Informática

SISTEMA WEB DE GESTION DE CITAS MEDICAS E HISTORIAS CLINICAS DEL CENTRO DE SALUD

LOS OLIVOS – LIMA NORTE

Huamani Querol, Hector 1624171

Yachi Huaman, Richard U17304591

Curso Integrador II: Sistemas

**Lima – Perú**

**2021**

Contenido

[**CAPÍTULO 1**](#_Toc403547928)

[ASPECTOS GENERALES](#_Toc403547929)

[1.1 Definición del Problema](#_Toc403547930)

[1.1.1 Descripción del Problema](#_Toc403547931)

[1.2 Definición de Objetivos](#_Toc403547933)

[1.2.1 Objetivo General](#_Toc403547934)

[1.2.2 Objetivos Específicos](#_Toc403547935)

[1.2.3 Alcances y Limitaciones](#_Toc403547936)

[1.2.4 Justificación](#_Toc403547937)

[1.2.5 Estado del Arte](#_Toc403547938)

[**CAPÍTULO 2**](#_Toc403547939)

[MARCO TEÓRICO](#_Toc403547940)

[2.1 Fundamento Teórico](#_Toc403547941)

[**CAPÍTULO 3**](#_Toc403547942)

3.1 [DESARROLLO DE LA SOLUCIÓN](#_Toc403547943)

3.2 [CERTIFICACION DE LA SOLUCION](#_Toc403547943)

3.3. ARQUITECTURA TECNOLOGICA

3.4 GUIAS

[**CAPÍTULO 4**](#_Toc403547944)

[**RESULTADOS**](#_Toc403547945)

[4.1 Resultados](#_Toc403547946)

4.2 Presupuesto

4.3 Cronograma de actividades

ANEXOS

* Ficha de investigación, Project Charter,etc

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

BIBLIOGRAFÍAS

**CAPÍTULO 1**

**ASPECTOS GENERALES**

* 1. **Definición del Problema**

La investigación tiene como objetivo implementar un Sistema Web para el proceso de la Gestión de Citas Horarias en la Clínica privada Los Olivos. La clínica Los Olivos cuenta con muy poco tiempo de funcionamiento y es una de las clínicas con mayor demanda por parte de pacientes por contar con médicos especializados en varias especialidades, es por ello la alta demanda de pacientes ha ocasionado no medir una buena gestión de citas en los últimos meses.

**1.1.1 Descripción del Problema**

Los pacientes que acuden a la clínica de Los Olivos para poder atenderse luego de conseguir una cita médica se acercaban desde muy temprano para poder ser atendidos ya que manejaban la teoría de “más temprano voy, más temprano me atienden”. Las clínicas de la zona norte practican diversas técnicas de procesos para poder desaparecer estas colas, en uno de estos procesos se decidió contratar más personal técnico y profesional (técnicos, médicos, etc...) para poder atender la demanda de pacientes. Cada vez más pacientes se acercaban desde tempranas horas para poder atenderse, pacientes delicados de salud también se acercaban desde horas muy tempranas poniendo en riesgo su salud a pesar de que la clínica abre sus puertas desde las 7 am. Cuando ingresaban esta gran cantidad de pacientes al mismo tiempo saturaban los pasadizos por donde transitaban para poder pasar a los consultorios de atención tratando de ser atendidos primeros para poder retirarse más temprano. Esta gran cantidad de pacientes que deseaban atenderse casi al mismo tiempo dificultaban la tarea del personal profesional (enfermeras, médicos) para que se atendieran con una atención médica de calidad.

Una vez que el paciente era atendido por el médico, este le daba una fecha para su próxima cita el cual tenía que ser registrado en admisión. El paciente también debía hacer cola para poder registrar su próxima cita médica, en realidad todo ello ocasionaba demora y malestar en los pacientes. Por ser una clínica nueva se tuvieron que adoptar otras medidas.

1. **Definición de Objetivos**

**1.2.1 Objetivo General**

El objetivo principal de este trabajo es analizar y diseñar un sistema que permita realizar la gestión de citas de manera en línea. Por ello se hace la siguiente pregunta. ¿En qué medida la implementación del Sistema Web mejorará la Gestión de Citas Horarias en la Clínica Los Olivos?

* + 1. **Objetivos Específicos**
* Realizar el análisis de requerimientos para establecer los alcances y limitaciones del Sistema de Información.
* ¿En qué medida la implementación del Sistema Web mejorará la Gestión de Citas Horarias en la Clínica Los Olivos?, en cuanto a funcionabilidad, eficiencia, usabilidad y portabilidad?
* Proyectar el diseño de la arquitectura de un Sistema de Información WEB, acorde con las necesidades y exigencias requeridas para tal efecto.
* Generar el diseño del modelo del sistema de información integrado a la arquitectura del software.
  + 1. **Alcances y Limitaciones**

El alcance del diseño y desarrollo de un Sistema de Información está limitado a prestar servicio en el área de consulta externa, en los servicios de medicina general, endocrinología, ginecología, gastroenterología, pediatría, nutrición, odontología y psicología.

Así mismo, esta aplicación permitirá llevar a cabo un control sobre la asignación de citas a los usuarios de la entidad prestadora de salud, de tal forma que posibilite a las personas encargadas de la atención médica, elaborar una agenda de servicio, en la cual se especifique el horario de atención de sus pacientes. Por parte de los usuarios externos a dicha entidad, el Sistema de Información les permitirá dar trámite a sus solicitudes de atención, así como una respuesta rápida sobre el día, hora y profesional que les atenderá.

En cuanto a los privilegios tenemos perfiles de Usuarios, Paciente y citas. Posteriormente se prevé realizar los roles de usuarios que permitan realizar una mejor gestión del sistema.

Dentro de los alcances del software a desarrollar, se pretende que a su culminación, éste tenga la capacidad de permitir la asignación de citas médicas a usuarios o pacientes externos, haciendo uso de la herramienta php y un almacenamiento de base de datos en Mysql inicialmente; en cuanto su duración en el tiempo, estaría determinada por los avances tecnológicos que pudieran presentarse ya que en caso de haber modificaciones en las herramientas utilizadas para su implementación que permitieran cualificar su funcionalidad, sería necesario realizar una actualización o migración a una base de datos más robusta y dinámica.

* + 1. **Justificación**

Los sitios Web en general, difunden información de una u otra clase, ofreciendo información útil y una buena comunicación con sus visitantes. Lo que pretende el diseño e implementación de un Sistema de Información para la asignación de citas de consulta externa, es mejorar la accesibilidad, comunicación y solicitud de los servicios que presta el centro de salud, calificando así su imagen y creando una relación de confianza que le permita a los Usuarios acceder a la gama de servicios ofrecidos por la Empresa Prestadora del servicio, con solo hacer uso del Sitio Web, ahorrando tiempo, dinero, y optimizando la agilidad y accesibilidad de la Empresa.

La esencia principal de éste proyecto es que el usuario se acostumbre a utilizar de manera autónoma la página, se familiarice con el medio y de manera natural le surja la necesidad de acudir a ésta frecuentemente, del mismo modo, y en ejercicio de su evolución y desarrollo, el administrador podrá plantear posibilidades para añadir nuevas secciones y funcionalidades, de tal manera que permita otorgar mayores beneficios a los pacientes.

**1.2.5 Estado del Arte**

**NACIONAL:**

**Propuesta de implementación de un sistema web de control de citas médicas en la clínica Santa Rosa S.A.C. (Sullana; 2016.)**

La presente tesis fue desarrollada bajo la línea de investigación de Implementación de las tecnologías de información y comunicación (TIC) para la mejora continua de la calidad en las organizaciones del Perú, de la escuela de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote Sede en Piura. La investigación tuvo como Objetivo proponer la Implementación de un Sistema Web de Control de Citas Médicas en la Clínica Santa Rosa S.A.C. -Sullana; 2016, para mejorar los procesos de registro de información de citas médicas en dicha clínica.

Palacios Ruiz, Carlos Enrique, 2016-04-25, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, [*http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/2621*](http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/2621)

**IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMA DE RESERVA DE CITAS MÉDICAS EN LÍNEA (2019)**

El tiempo de espera para conseguir una cita médica es un problema que los peruanos lamentan cada vez que quieren atenderse en un centro de Salud, en especial cuando este es público. Como la web del gobierno indica, las citas pueden variar entre un día y seis meses dependiendo de la complejidad del hospital o instituto de salud. Según diario Gestión, el tiempo de espera para la programación de citas ha aumentado al tardar ahora 4 días y 22 horas en promedio. Por lo antes mencionado, la atención de los centros de salud que administra el Estado está muy mal percibida por la ciudadanía. De acuerdo con la encuesta de satisfacción 2015 de la Superintendencia Nacional de Salud (Susalud), cuatro de cada 10 pacientes no están satisfechos con los servicios ofrecidos por el Sistema Integral de Salud (SIS). La programación de citas es uno de los procesos clave en la industria del cuidado de la salud. Un sistema de citas bien diseñado puede mejorar la satisfacción de los pacientes y reducir el costo de las clínicas y hospitales. Apoyados en estudios elaborados por Arellano Marketing, por encargo de Centrum Católica e Indecopi, se identificó que la demora en la atención es un problema que causa gran insatisfacción en los clientes que asisten a clínicas y centros clínicos en el país.

Luis Gabriel González León, 2019. Universidad ISIL, Sistema Reservas de Citas Médicas en Línea, [*http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/9910/1/2019\_Gonzales%20Le%C3%B3n.pdf*](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/9910/1/2019_Gonzales%20Le%C3%B3n.pdf)

(**Rojas Cabrejos & Sullca Padilla, 2012),** en sus Tesis: “Desarrollo de una Aplicación Web para el Registro de Historias clínicas Electrónica (HCE) para el Hospital Nacional Guillermo Almenara”, como su nombre del proyecto menciona, “Desarrollo de una aplicación web para el registro de las historias clínicas electrónicas (HCE) para el Hospital Nacional Guillermo Almenara y prepararla para una futura aplicación integral a nivel de hospitales y clínicas, para contar con una infraestructura de tecnología orientada a soportar un aplicativo web completando una performance de seguridad, estándares de calidad que asegura una plataforma sólida y segura, también para contar con el conocimiento de un jefe de proyectos que sea la persona encargada de planificar, gestionar y administrar las actividades para el desarrollo de la aplicativo web para el registro de las historias clínicas, de los pacientes en el Hospital Guillermo Almenara y por último tener un hardware de última generación capaz de soportar la masificación de datos a futuro”.

Esto permite a nuestro sistema argumentar las siguientes conclusiones:

• Al implementarse la aplicación es posible reorganizar los procesos realizados en el área unidad de archivos.

• Agiliza y permite un mejor control de sus procesos administrativos.

• Optimiza los tiempos de respuesta de las historias clínicas de los pacientes.

• Los procesos de automatización permitirán agilizar el proceso del área unidad de archivo, reduciendo la perdida de las historias clínicas.

**Sistema informático web de citas médicas para el hospital Santa Rosa, Paramonga (2019)**

El problema que se presenta en el hospital Santa Rosa de Paramonga, es que actualmente toda la información se administra de manera manual; uno de los problemas principales es que toda la información de los pacientes son registrados de forma escrita en hojas y las cuales son archivadas en repositorios, de donde pueden ser extraviadas; otro de los problemas, es en el control de citas médicas, para realizar las citas médicas el personal del hospital busca la historia clínica del paciente, el cual está en hojas, y tiende a no estar actualizado y en algunas oportunidades las hojas están dañadas(rotas), lo cual genera la falta de información de los pacientes y la emisión de una nueva historia clínica; de igual manera, otro de los problemas es que no se cuenta con la programación de atención de los doctores de manera actualizada, debido a que no cuentan con toda la información actualizada, tanto de los doctores, sus especialidades, sus horarios y datos de mismo hospital; todo esto conlleva a no tener la información de manera actualizada y en línea, esto genera bastante incomodidad al momento de querer realizar una cita médica.

La Investigación, tuvo como objetivo desarrollar un sistema informático Web de citas médicas para el Hospital Santa Rosa de Paramonga. El tipo de investigación del proyecto es Descriptivo no experimental con corte transversal, para el desarrollo del sistema se utilizó la metodología RUP, la cual es una metodología cuyo fin es entregar un producto donde se estructuran todos los procesos y se mide la eficiencia de la empresa; esta metodología utiliza el lenguaje unificado de modelado UML, la cual verifica la calidad del software. Se logró como resultado la implementación del sistema informático web para el registro de las citas médicas, lo cual permitió contar con toda la información a tiempo real, permitiendo reducir el tiempo y esfuerzo del personal en el registro de los datos de las personas quienes deseen ser atendidas, y permitió al público en general poder realizar una cita médica desde la comodidad de su hogar.

Trillo Corales, Luis Carlos, 2019, Sistema informático web de citas médicas para el hospital Santa Rosa, Paramonga, [*http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/USANPEDRO/8053*](http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/USANPEDRO/8053)

**INTERNACIONAL:**

**Sistema web para la reserva de citas y administración de fichas dentales para la ‘Clínica dental El Roble’, Chillán - CHILE**

Luego de haber realizado distintas reuniones con el Sr. Tomás González, propietario de la clínica dental “El Roble”, se dejaron ver problemas con los que deben lidiar diariamente quienes realizan los tratamientos odontológicos, estos problemas si bien no perjudican el objetivo de la clínica, de igual forma no permiten un desempeño completamente eficiente y de la forma que desea el personal de la clínica dental. Estas deficiencias se detallan a continuación:

* En la clínica dental hasta el día de hoy la información de los pacientes y de sus tratamientos realizados se registra de forma manual en fichas dentales de papel, lo que, además de traducirse en una gran cantidad de documentos, aproximadamente 100 fichas dentales, también genera que estos puedan ser fácilmente extraviados.
* Actualmente la clínica dental no cuenta con buen uso del marketing, ya que sólo posee un pequeño cartel fuera del edificio. Además, no se hace uso de las plataformas ni nuevas tecnologías existentes en la actualidad para mejorar la publicidad de la clínica dental, como son Facebook y Twitter. La clínica dental se da a conocer por el “boca a boca” entre los pacientes que ya se han atendido anteriormente y recomiendan la clínica.
* Otro de los problemas que se detectan, se origina a partir de la forma en que se realizan actualmente las reservas de citas dentales, las que son efectuadas mediante un llamado telefónico por parte del paciente. Esto causa varios problemas al personal de la clínica, como por ejemplo interrupciones en momentos en los cuales el personal se encuentra realizando procedimientos de nivel complejo o estos llamados se realizan cuando el personal no está presente en la clínica dental.

[Pinto Fernández, Sylvia M](http://repobib.ubiobio.cl/jspui/browse?type=author&value=Pinto+Fern%C3%A1ndez%2C+Sylvia+M.),2014, Sistema web para la reserva de citas y administración de fichas dentales para la Clínica Dental El Roble, Chillán, [*http://repobib.ubiobio.cl/jspui/handle/123456789/586*](http://repobib.ubiobio.cl/jspui/handle/123456789/586)

**DESARROLLO DE UN SISTEMA WEB PARA EL AGENDAMIENTO DE CITAS MÉDICAS Y MANEJO DE HISTORIAL CLINICO PARA CONSULTORIOS EN LA NUBE - ECUADOR**

En el presente proyecto se ha identificado las diferentes falencias que existen en los dispensarios médicos que ofrecen servicios de salud. El acceso a la salud no siempre está disponible para quienes tienen bajos niveles económicos. Por esta razón se busca ofrecerles una solución tecnológica multiplataforma, que podrá visualizarse a través de una máquina de escritorio o un dispositivo móvil. Este sistema permitirá al paciente recibir una atención oportuna y de calidad. Teniendo la oportunidad de agendar sus consultas por medio de un dispositivo electrónico, y recibir notificaciones de confirmación vía correo electrónico o SMS. Esta propuesta plantea reducir tiempo al momento de solicitar una consulta. Además de controlar, asignar y reservar de acuerdo a la demanda y necesidad de los pacientes. Los médicos podrán atender a sus pacientes a través de agendas clínicas electrónicas y acceder a datos de forma confiable y segura. El sistema se encargará del control de la información de los pacientes, usando historias clínicas informatizadas y administrar la asignación de médicos que laboran dentro del centro médico. Además, estará habilitado las 24 horas del día, los 7 días de la semana inclusive aun cuando las instalaciones del centro médico estén cerradas. Toda esta información se pudo obtener de acuerdo a la metodóloga de estudio que ha sido utilizada, mediante técnicas de exploración y observación en distintos dispensarios médicos, entrevista personales a los administradores y encuestas a pacientes y médicos.

[Cacao Ortiz, Francisca Roxana](http://repositorio.ug.edu.ec/browse?type=author&value=Cacao+Ortiz%2C+Francisca+Roxana), [Sagñay Tenelema, Félix Edison](http://repositorio.ug.edu.ec/browse?type=author&value=Sag%C3%B1ay+Tenelema%2C+F%C3%A9lix+Edison), 2017, Sistema web para agenda miento de citas médicas y manejo de historial clínico para consultorios en la Nube, [*http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/24346*](http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/24346)

**ANEXOS**

**FICHA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

**FACULTAD:** INGENIERÍA

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **DATOS DEL DOCENTE** | VICKY HUILLCA AYZA | |
| Apellidos y nombres |  | |
| Carrera |  | Campus: ……………………………. |
| Código |  |  |

### Problema de la investigación (no exceder las 200 palabras) Dando respuesta a las siguientes preguntas ¿Qué está mal?, ¿Dónde?, ¿Desde cuándo existe el problema?, ¿Cuál es la medición actual?, ¿Cómo determinó que es un problema?, etc.

Existe una demanda y a la vez ocasiona un desorden al solicitar una cita médica para la atención de pacientes en el Centro de salud Los Olivos del cono norte, el problema existe desde desde sus inicios y la falta de automatización ha generado retrasos en la atención y demoras en la obtención de citas médicas y administración del historial médico en dicho centro de salud. La solicitud de una cita actualmente es de 30 a 40 minutos en orden de llegada por paciente. La demora de la atención causa molestia al paciente ocasionando pérdida de tiempo en sus labores.

Los centros de salud de la zona norte practican diversas técnicas de procesos para poder desaparecer estas colas, en uno de estos procesos se decidió contratar más personal técnico y profesional (técnicos, médicos, etc...) para poder atender la alta demanda de pacientes.

Cuando ingresaban esta gran cantidad de pacientes al mismo tiempo saturaban los pasadizos por donde transitaban para poder pasar a los consultorios de atención tratando de ser atendidos primeros para poder retirarse más temprano. Esta gran cantidad de pacientes que deseaban atenderse casi al mismo tiempo dificultaban la tarea del personal profesional (enfermeras, médicos) para que se atendieran con una atención médica de calidad.

Una vez que el paciente era atendido por el médico, este le daba una fecha para su próxima cita el cual tenía que ser registrado en admisión. El paciente también debía hacer cola para poder registrar su próxima cita médica, en realidad todo ello ocasionaba demora y malestar en los pacientes. Por ser una clínica nueva se tuvieron que adoptar otras medidas.

### Título del Trabajo de Investigación propuesto:

SISTEMA WEB ONLINE PARA LA GESTION DE CITAS MEDICAS E HISTORIAS CLINICAS EN EL CENTRO DE SALUD LOS OLIVOS

1. **Alumnos que participar en este trabajo**:

|  |  |
| --- | --- |
| Apellidos y nombres 1 | Yachi Huaman Richard |
| Código | U17304591 |
| Campus | UTP Lima Norte |
| Apellidos y nombres 2 | Héctor Huamaní Querol |
| Código | 1624171 |
| Campus | UTP Lima Norte |

1. Línea de investigación de la UTP a la que responde la investigación propuesta

Aplicaciones TIC, electrónicas, robóticas y de telecomunicaciones para la competitividad, salud, educación y seguridad de la información.

Tipo de investigación (BASICA,ETC).

1. Tipo de investigación

|  |  |
| --- | --- |
| Tipo de Investigación | Tipo de Investigación Marca con X |
| Investigación Básica |  |
| Investigación Aplicada | X |
| Investigación Tecnológica |  |

[***Investigación básica***: **pura o fundamental**: tiene como objetivo obtener información para explicar los fenómenos del mundo pero sin adentrarse en sus posibles aplicaciones prácticas. Ejemplo: nuevos principios para la gestión de proyectos

***Investigación aplicada***: La aplicada tiene la intención de mejorar la calidad de vida y contribuir con la construcción del conocimiento nuevo. Ejemplo: energía a través de paneles solares.

***Investigación tecnológica***: *en las ciencias de la ingeniería presenta una serie de características* que la vinculan en forma natural con la innovación tecnológica, incorporación del conocimiento científico y tecnológico, propio o ajeno, con el objeto de crear o modificar un proceso productivo, un artefacto, una máquina, para cumplir un fin valioso para una sociedad. Ejemplo: Iot para Smartcities]

1. Considerando que el trabajo de campo se realizará en el curso Taller de investigación, indique el enfoque de investigación.

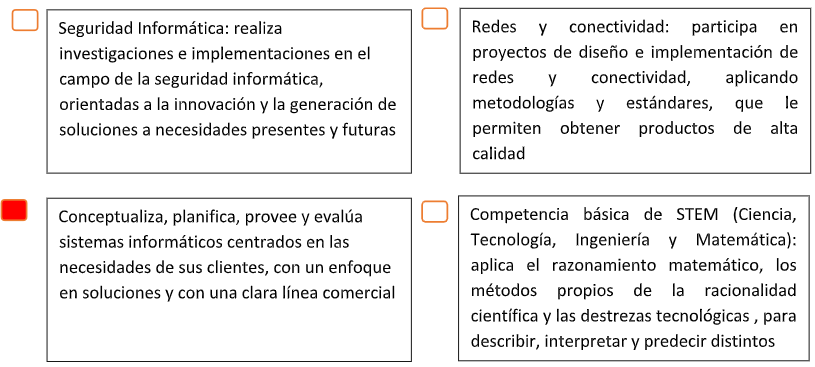
|  |  |
| --- | --- |
| Método de investigación | Marca con X |
| Cualitativa |  |
| Cuantitativa | X |
| Mixto |  |

[**Método de investigación cuantitativos**: ayudan a analizar la evidencia empírica recopilada. Usando estos métodos, un investigador puede averiguar si su hipótesis está respaldada o no. Entre los métodos cuantitativos de investigación se encuentran: encuestas

**Método de investigación cualitativo**: Los resultados cualitativos de la investigación son más descriptivos que predictivos. El investigador puede construir o apoyar teorías para futuras investigaciones cuantitativas potenciales. En tal situación, se utilizan métodos de investigación cualitativa para obtener una conclusión que respalde la teoría o hipótesis que se está estudiando

Ejemplo: Observación, entrevistas, estudio de caso,etc.]

1. **Indica la o las competencias del modelo del egresado que serán desarrolladas fundamentalmente con este Trabajo de Investigación:**



1. **Enuncia 4 o 5 palabras claves que le permitan realizar la búsqueda de información para el Trabajo en Revistas Indizadas en WOS, SCOPUS, EBSCO, SciELO, etc.,** **desde el comienzo del curso y obtener así información de otras fuentes especializadas. Ejemplo:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Palabras Claves** | **REPOSITORIO 1** | **REPOSITORIO 2** | **REPOSITORIO 3** |
| METODOLOGIA SCRUM | WOS | SCOPUS | SCIELO |
| DESARROLLO DE SOFTWARE | WOS | SCOPUS | SCIELO |
| SISTEMA WEB | WOS | SCOPUS | SCIELO |
| GESTION DE CITAS | WOS | SCOPUS | SCIELO |

### 9. Explica de forma clara y comprensible los objetivos o propósitos del trabajo de investigación

* Mejorar la gestión de citas horarias para poder atender a mas usuarios.
* Incrementar los ingresos en 25 %
* Determinar el nivel de influencia del sistema web para la gestión de citas de la clínica del centro de Salud Los Olivos.

### Incorpora todas las observaciones y recomendaciones que consideres de utilidad para el alumno y a los profesores del curso con el fin de que desarrollen con éxito todas las actividades

CONOCIMIENTO DE LA METODOLOGÍA DE SOFTWARE A UTILIZAR Y QUE EL SISTEMA LOGRE LOS OBJETIVOS PLANTEADOS.

### 11. En el caso que utilice información de una entidad (empresa, entidad gubernamental, etc.) antes de iniciar la investigación, se debe contar con la respectiva autorización.

|  |  |
| --- | --- |
| ¿Cuánta con la autorización para el uso de información? | Marca con X |
| SI | X |
| NO |  |

***ACTA DE CONSTITUCIÓN DEL PROYECTO***

|  |  |
| --- | --- |
| **Fecha: 10/04/2021** | **Nombre del Proyecto:**  **DESARROLLO DE UN SISTEMA QUE PERMITA REALIZAR LA GESTIÓN DE CITAS DE MANERA EN LÍNEA.** |
| **Justificación**  La investigación tiene como objetivo implementar un Sistema Web para el proceso de la Gestión de Citas Horarias en la Clínica privada Los Olivos. La clínica Los Olivos cuenta con muy poco tiempo de funcionamiento y es una de las clínicas con mayor demanda por parte de pacientes por contar con médicos especializados. Por ello, la alta demanda de pacientes en ciertos horarios ha ocasionado una gran dificultad en la tarea del personal profesional y tiempo perdido y malestar en los pacientes. | |
| **Objetivos estratégicos**   * Cumplir con los criterios de calidad del proyecto. * Implementar el sistema de gestión e identificación de los procesos de negocio. * Concluir el proyecto en el plazo establecido para el desarrollo, capitación e implementación. * Cumplir con el presupuesto asignado por la Clínica para realizar el sistema de gestión de citas.   LA TRIPLE RESTRICCIÓN. | **Criterios de éxito**   * Grado de utilización del sistema y de su beneficio en la eficiencia de la empresa. * Contemplar todos los procesos de negocio al 100%. * El proyecto deberá estar concluido en 15 semanas. * El presupuesto no debe exceder el 10%.   Adicional el monto establecido, no deberá exceder lo acordado. S/.22,000 |
| **Breve descripción del proyecto**  El proyecto consiste en analizar y diseñar un sistema que permita realizar la gestión de citas de manera en línea. La implementación del Sistema Web mejorará la Gestión de Citas Horarias en la Clínica  **Responsables:**  **De parte de la Clínica:** Gerente, personal de atención al usuario  **De parte de la Empresa:** La gerencia     * Para realizar el proyecto se empleara la metodología ágil * La fecha de inicio sea 10 de abril del 2021 * La realización se dará de manera virtual mediante el uso de las herramientas Meet y Drive de google. | |
| **Principales interesados**   * Gerencia de la clínica * Personal de la clínica * Usuarios * Municipalidad de los Olivos | |
| **Requisitos generales y restricciones**  **Proyecto**   * La empresa tendrá documentados sus requerimientos * Los encargados de aprobar los entregables se sujetaran a cronograma del proyecto * La empresa proporcionará los contenidos ( texto, audio y video) en el momento que sean requeridos   **Producto**  **El sistema debe permitir**   * Gestionar citas medicas * Gestionar pacientes * Gestionar áreas médicas * Administrar cuentas * Crear reporte de citas   **Restricción**   * El presupuesto no podrá exceder el 10% del monto aprobado * El costo de mantenimiento no podrá excede el 10% del proyecto * Debe garantizarse la integridad y confidencialidad de la empresa * No se hará ninguna inversión en equipos, ni en infraestructura tecnológica   en el desarrollo del proyecto | |
| **Riesgos**   * Cambio del responsable de la clínica * Dificultad en el proceso de capacitación del personal * Cambio de personal de la clínica | |
| **Cronograma de hitos principales**   |  |  | | --- | --- | | Hito | Fecha | | Culminación de Análisis y requerimientos del Sistema | 16/04/21 | | Culminación y diseño del Sistema | 09/07/21 | | Despliegue del sistema en la clínica | 16/07/21 | | Aprobación del Manual de Usuario, del Manual de Instalación | 23/07/21 | | Firma del Acta de Pase a Producción y Conformidad General | 23/07/21 |   **Presupuesto global preliminar**  El presupuesto total para el Proyecto Sistema de Citas médicas e historias clínicas e la Clínica Los Olivos , será de: S./22,000 para las 15 semanas distribuido de la siguiente manera: | |
| |  |  | | --- | --- | | Jefe de Proyecto | S/.8,000 | | Analista de sistemas | S/.6,000 | | Programador PHP | S/.6,000 | | Factor de contingencia 10% | S/ 2,000.00 | | Costo estimado del proyecto | **S/ 22,000.00** | | |
| **Criterio de  aprobación**   * Con la firma del Acta de Constitución del Proyecto la Clínica deberá desembolsar el 20% del costo total * Con la culminación de Análisis y requerimientos del Sistema se entrega el 30% del costo total del proyecto * Con la aprobación del Manual de Usuario, del Manual de Instalación se Aprobación del Manual de Usuario, del Manual de Instalación y se firma del Acta de Pase a Producción y Conformidad General  |  | | --- | | **Criterios de éxito**   * Con la concreción de la firma del Acta de Constitución del Proyecto, la Clínica deberá desembolsar el 30% del costo total. * AL concluir la entrega del documento en fase inicial, planificación y aprobación del plan del proyecto, la Clínica deberá desembolsar el 20% del saldo del costo total. * Al finalizar el análisis y requerimientos del sistema, diseño, despliegue y firmas del acta de pruebas y control de calidad, la Clínica deberá desembolsar el 20% del saldo del costo total. * Para finalizar al culminar el manual de usuario y del sistema en general y firma del acta de cierre del proyecto, la clínica deberá desembolsar el 30% del saldo del costo total.   **Aprobación y firma de criterios**   1. Gerente de la Clínica Dr. José Luis González 2. Jefe de Proyecto Ing. Richard Yachi Huaman | | **Criterios para abortar el proyecto?**   * Que presente problemas en la ejecución de algún modulo del proyecto y en gran parte del sistema en sí. * Que la agenda del proyecto no cumpla con los plazos establecidos en el acta de constitución del proyecto. * Que no se cumpla con los pagos porcentuales establecidos en el acta de constitución. | | |
| **Jefe del Proyecto**  Richard Yachi Huamán. | **Nivel de autoridad**   * Acceder a la información del cliente y negociar cambios. * Programar reuniones del proyecto con los gerentes funcionales. * Aprobar el presupuesto del proyecto y sus modificaciones. * Negociar con los gerentes funcionales los miembros del equipo y Otros. |
| **Patrocinador**  Dr. José Luis González | **Firma del patrocinador** |

**TRABAJO INICIAL**

[1. Una vez seleccionado tu perfil del proyecto debes realizar las siguientes tareas en el marco de la metodología seleccionada 4](#_Toc69295440)

[**1.1** **Entender a grandes rasgos el sistema a desarrollar (¿Qué se desarrolla?)** 4](#_Toc69295441)

[**1.2** **Aclarar las metas de negocio del sistema (¿Para qué se desarrolla?)** 4](#_Toc69295442)

[**1.3** **Identificar al cliente, distinguiendo claramente entre los usuarios y los patrocinantes del sistema (¿Para quién se desarrolla?)** 5](#_Toc69295443)

[**1.4** **Entender los requerimientos del software y de su proceso de desarrollo. (¿Qué permitirá hacer el sistema? ¿Qué condiciones afectan el desarrollo?)** 5](#_Toc69295444)

[**1.5** **Identificar los riesgos (y oportunidades) asociados al desarrollo (¿Qué problemas amenazan al desarrollo? ¿Qué oportunidades deben aprovecharse?)** 5](#_Toc69295445)

[**Oportunidades:** 5](#_Toc69295446)

[**Amenazas:** 5](#_Toc69295447)

[2. Los puntos que debe incluir en tu planificación son: 6](#_Toc69295448)

[**2.1** **Un plan de desarrollo para un hito debe especificar claramente** 6](#_Toc69295449)

[**2.2** **Los requisitos que se satisface.** 6](#_Toc69295450)

[ **Productbacklog** 6](#_Toc69295451)

[**2.3** **Los tangibles a entregar.** 6](#_Toc69295452)

[**2.4** **Las tareas por realizar, las dependencias entre las tareas, el tiempo (en horas-persona) y orden estimado en que se llevarán a cabo y quién es responsable de llevar cada una de ellas a cabo.** 7](#_Toc69295453)

[ Sprintbacklog 7](#_Toc69295454)

[**2.5** **Los recursos especiales que puedan requerirse y el encargado de proporcionarlas.** 7](#_Toc69295455)

[**2.6** **Los riesgos aplicables(cómo se controlarán y quién se encarga de ello)** 7](#_Toc69295456)

[**2.7** **El tiempo total estimado de desarrollo, incluyendo un factor de contingencia** 7](#_Toc69295457)

[**2.8** **El costo estimado del desarrollo (incluyendo el factor de contingencia y las ganancias)** 7](#_Toc69295458)

[3. Anexos 8](#_Toc69295459)

[3.1 Diagramas 8](#_Toc69295460)

# Una vez seleccionado tu perfil del proyecto debes realizar las siguientes tareas en el marco de la metodología seleccionada

## Entender a grandes rasgos el sistema a desarrollar (¿Qué se desarrolla?)

* Realizar el análisis de requerimientos para establecer los alcances y limitaciones del Sistema de Información.
* Generar el diseño del modelo del sistema de información integrado a la arquitectura del software.
* El software será multiplataforma y fácil de utilizar, podrá ser accedido de diversos dispositivos como: ordenadores, smartphone y otros equipos electrónicos.
* El modelo de la arquitectura que se usará en el proyecto será Cliente Servidor. Permitirá a los usuarios y a las personas encargadas de las clínicas poder acceder a la información en forma transparente en los entornos multiplataforma.
* Se desarrollara módulos de ingreso como paciente, administrador y de reservas de atención medica a través de citas que implique mínimo tiempo de espera.

## Aclarar las metas de negocio del sistema (¿Para qué se desarrolla?)

* Cuantificación inmediata de los costes producidos por la asistencia.
* Presentación y prescripción adecuada de las instrucciones e informes asistenciales a los pacientes.
* Registro de signos y síntomas del paciente.
* Disminución de los errores en el manejo de la información asistencial.
* Mejorar la calidad de atención a los pacientes.
* Recuperación, interrelación, análisis y presentación adecuada de los datos registrados en cualquier punto del proceso asistencial.
* Identificación correcta de los pacientes atendidos.

## Identificar al cliente, distinguiendo claramente entre los usuarios y los patrocinantes del sistema (¿Para quién se desarrolla?)

**Patrocinador del sistema:** director de información de la clínica

**Interesados:** Gerencia de la clínica, director de información de la clínica, personal de atención de la clínica, miembros del equipo del proyecto, usuarios.

## Entender los requerimientos del software y de su proceso de desarrollo. (¿Qué permitirá hacer el sistema? ¿Qué condiciones afectan el desarrollo?)

**El sistema debe permitir**

* Gestionar citas medicas
* Gestionar pacientes
* Gestionar áreas medicas
* Administrar cuentas
* Crear reporte de citas

**Qué condiciones afectan el desarrollo**

* Mala integración en la organización.
* No conocer el negocio
* Subestimar la complejidad y el tiempo planificando

## Identificar los riesgos (y oportunidades) asociados al desarrollo (¿Qué problemas amenazan al desarrollo? ¿Qué oportunidades deben aprovecharse?)

## Oportunidades:

* Uso masivo de la tecnología.
* Aumento de la conectividad y de la seguridad informática.

## Amenazas:

* Fallas o errores en el código. Una o más vulnerabilidades en el sistema incrementan la posibilidad de que se desarrolle una amenaza.
* Por falta de comunicación con la dirección, el proyecto no estaba en la línea de lo que la dirección deseaba
* Cambios en el proceso del negocio (Desarrollar un sistema flexible que pueda adaptarse a cualquier cambio en el modelado principal del proceso)

# Los puntos que debe incluir en tu planificación son:

## Un plan de desarrollo para un hito debe especificar claramente

El plan de desarrollo deberá contar con puntos delimitados en el desarrollo del sistema, estos hitos deben ser bien entendidos en la planificación del proyecto.

|  |  |
| --- | --- |
| Hito | Fecha |
| Culminación de Análisis y requerimientos del Sistema | 16/04/21 |
| Culminación y diseño del Sistema | 09/07/21 |
| Despliegue del sistema en la clinica | 16/07/21 |
| Aprobación del Manual de Usuario, del Manual de Instalación | 23/07/21 |
| Firma del Acta de Pase a Producción y Conformidad General | 23/07/21 |

## Los requisitos que se satisface.

## Product backlog

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **HU** | **Historia de usuario** | **Esfuerzo** |
| 001 | Diseño de base de datos | Alto |
| 002 | Diseño de Interface | Alto |
| 003 | Administrar usuarios | Alto |
| 004 | Administrar acceso al sistema | Alto |
| 005 | Administrar las especialidades de la clínica | Alto |
| 006 | Administrar cantidad máxima de pacientes por día | Alto |
| 007 | Encontrar historia clínica | Alto |
| 008 | Registro de datos de paciente | Alto |
| 009 | Generar reporte de paciente | Alto |
| 010 | Ingresar datos para identificarse como usuario nuevo o ya registrado | Alto |
| 011 | Ingresar información personal | Alto |
| 012 | Ingresar número de teléfono/ email para recibir confirmación y recordatorio | Alto |
| 013 | Búsqueda de médico en la Clínica usando los filtros: Nombre, Lugar y Especialidad. | Alto |
| 014 | Seleccionar especialidad y horario deseado | Alto |
| 015 | Ver a los doctores disponibles en el horario deseado | Alto |
| 016 | Ver resumen de cita programada | Alto |

## Los tangibles a entregar.

|  |  |
| --- | --- |
| **Descripción** | **Fecha** |
| Diseño del sistema | 30/04/21 |
| Módulo de administrar usuario | 21/05/21 |
| Módulo de historial clínico | 04/06/21 |
| Módulo de admisión | 18/06/21 |
| Módulo de búsqueda | 16/07/21 |

## Las tareas por realizar, las dependencias entre las tareas, el tiempo (en horas-persona) y orden estimado en que se llevarán a cabo y quién es responsable de llevar cada una de ellas a cabo.

# Sprint backlog

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Sprint** | **Historia de usuario** | **horas** | **responsable** |
| **Sprint 1** | | | |
| HU001 | Diseño de base de datos | 4 | Richard Yachi |
| HU002 | Diseño de Interface | 4 | Hector Huamani |
| **Sprint 2** | | | |
| HU003 | Administrar usuarios | 4 | Richard Yachi |
| HU004 | Administrar acceso al sistema | 4 | Hector Huamani |
| HU005 | Administrar las especialidades de la clínica | 4 | Richard Yachi |
| HU006 | Administrar cantidad máxima de pacientes por día | 4 | Hector Huamani |
| **Sprint 3** | | | |
| HU007 | Encontrar historia clínica | 4 | Richard Yachi |
| HU008 | Registro de datos de paciente | 4 | Hector Huamani |
| HU009 | Generar reporte de paciente | 4 | Richard Yachi |
| **Sprint 4** |  |  | Hector Huamani |
| HU010 | Ingresar datos para identificarse como usuario nuevo o ya registrado | 4 | Richard Yachi |
| HU011 | Ingresar información personal | 4 | Hector Huamani |
| HU012 | Ingresar número de teléfono/ email para recibir confirmación y recordatorio | 4 | Richard Yachi |
| **Sprint 5** |  | 4 | Hector Huamani |
| HU013 | Búsqueda de médico en la Clínica usando los filtros: Nombre, Lugar y Especialidad. | 4 | Richard Yachi |
| HU014 | Seleccionar especialidad y horario deseado | 4 | Hector Huamani |
| HU015 | Ver a los doctores disponibles en el horario deseado | 4 | Richard Yachi |
| HU016 | Ver resumen de cita programada | 4 | Hector Huamani |

## Los recursos especiales que puedan requerirse y el encargado de proporcionarlas.

* Dominio para la pagina web
* Hosting para el alojamiento del sitio web, el administrador del sistema y los servicios implementados
* Equipos para la implementación del sistema

## Los riesgos aplicables(cómo se controlarán y quién se encarga de ello)

* El Sistema puede tener fallas al momento de interactuar con las distintas bases de datos de cada centro clínico, por ello hemos definido acciones a tomar para mitigar el impacto:
* Tener servidores de respaldo que puedan mantener al sistema activo todo el tiempo.
* Hacer un backup diario de los datos registrados por la web.
* Mantener activos aún los servicios de reserva de citas via call center y de manera presencial.

## El tiempo total estimado de desarrollo, incluyendo un factor de contingencia

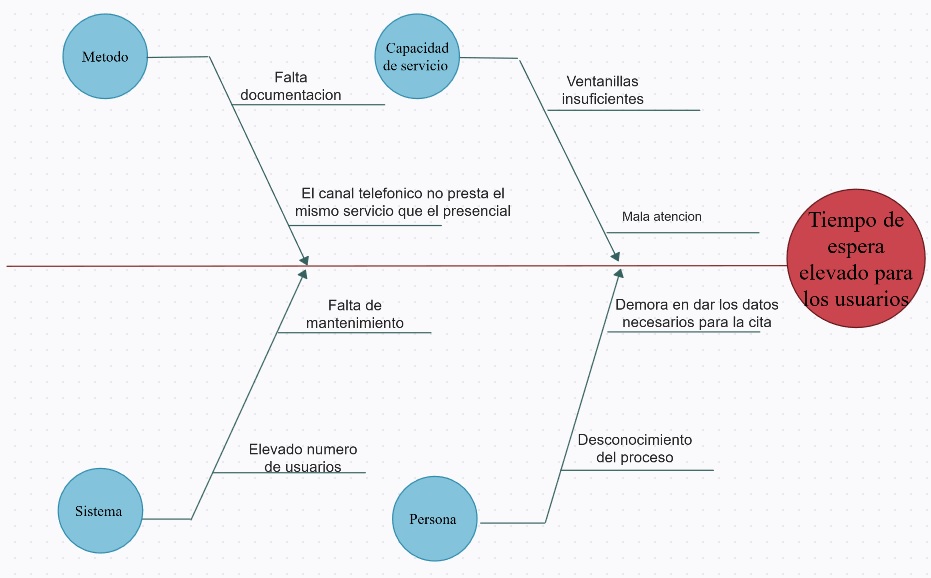
* El tiempo estimado será de: 13 semanas
* El factor de contingencia de tiempo: 1 semana

## El costo estimado del desarrollo (incluyendo el factor de contingencia y las ganancias)

|  |  |
| --- | --- |
| Jefe de Proyecto | S/.8,000 |
| Analista de sistemas | S/.6,000 |
| Programador PHP | S/.6,000 |
| Factor de contingencia 10% | S/ 2,000.00 |
| Costo estimado del proyecto | **S/ 22,000.00** |

# Anexos

# Diagrama de Ishikawa



# Análisis FODA



# Historias de Usuario

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **HU001** | **Usuario encargado del mantenimiento sistema** | **Tarea** | **Prioridad** |
| **Nombre de Historia** Diseño de base de datos | | Estudio de la **situación** del proyecto | Alta |
| **Programador responsable** Richard Yachi | | **Implementación** de la base de datos | Alta |
| **Descripción**  Se necesita acceder a la información de los usuarios administrarlos, actualizar la base de datos del sistema con los datos necesarios para la generación de un historial de citas medicas | |  |  |
|  |  |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **HU002** | **Usuario encargado del mantenimiento sistema** | **Tarea** | **Prioridad** |
| **Nombre de Historia** Diseño de interface | | Desarrollo de la interface del sistema | Alta |
| **Programador responsable** Hector Huamani | |  |  |
| **Descripción**  La interface debe ser amigable con presentaciones del sistema hacia el usuario y estos sean amigables debe permitiendo con ventanas desplegables de selección. | |  |  |
|  |  |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **HU003** | **Usuario encargado del mantenimiento sistema** | **Tarea** | **Prioridad** |
| **Nombre de Historia** Administrar usuarios | | Ingresar usuario | Alta |
| **Programador responsable** Richard Yachi | | Eliminar usuario | Alta |
| **Descripción**  Se necesita actualizar los datos de los usuarios para que puedan tener acceso al sistema. Los datos necesarios son usuario, password, apellidos, nombres, DNI, numero de móvil. | | Modificar usuario | Alta |
|  |  |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **HU004** | **Usuario encargado del mantenimiento sistema** | **Tarea** | **Prioridad** |
| **Nombre de Historia** Administrar acceso al sistema | | Habilitar **módulos** de acceso | Alta |
| **Programador responsable** Hector Huamani | | Habilitar editar si el modulo tiene la **opción** de **modificar** e imprimir | Alta |
| **Descripción**  Permitir acceso a los módulos del sistema, para que los usuarios tengan los permisos a utilizar a determinados servicios, teniendo en cuenta los datos DNI, usuario, | |  |  |
|  |  |  |  |