# Mantenimiento Evolutivo INTERNO

|  |  |
| --- | --- |
| **Datos Referenciales** | |
| **Contratante: No aplica** | |
| **Documento Ordinario N°: No aplica** | |
| **Nombre Responsable SIDRA: No aplica** | |
| **Sistema Utilizado**   |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | **RAYEN** | **FLORENCE** | **MI SALUD** | **IRIS** | **VADEMECUM** | **RNI** | **PORTAL CLINICO** | **AGENDA MAS** | |  |  |  |  |  |  |  | X | | |
| **Descripción De Solicitud:** | |
| La implementación de la modalidad Call Center fue concebida inicialmente para que cuando un paciente REAGENDA UNA CITA le llegue un correo (hay un check que el telefonista puede seleccionar, para enviar el correo al paciente); no obstante, cuando el paciente AGENDA UNA CITA, o la ANULA, el telefonista no dispone de un check para hacer lo propio.  Se generó el requerimiento 155326 el 30/01/2018, donde se expuso que cuando se daba una cita al paciente no estaba la opción se envío de correo al paciente, incluso se consultó si esta funcionalidad era parametrizable; porque la lógica indica que al solicitar una cita el paciente reciba un correo. En el tiempo se hicieron reiteradas pruebas, pero como en forma paralela los correos no llegaban porque ocurría una ofuscación en ambientes de pre producción, porque por seguridad de la información los correos aparecían con x. Hoy recién nos enteramos que la funcionalidad de envío de correo al momento de dar una hora a un paciente no se envía un correo, ni al momento de confirmar la cita con el usuario.  Por lo señalado anteriormente, **se requiere** que **al momento de recibir una llamada de un paciente solicitando agendar una cita, el telefonista tenga la opción de enviar el recordatorio de la cita al correo del paciente, y también, que exista una opción de enviar un correo al paciente cuando solicite anular una cita.**  **El mensaje que debe recibir el paciente** para cada caso debería ser el siguiente:   1. **Al solicitar la cita:**   Comprobante de reserva de cita  Su hora ha sido registrada con el siguiente detalle:  Fecha de la cita: 04-04-2018 a las 11:12 hrs.  Tipo de profesional: Cirugía  Tipo de atención: CONSULTA MEDICO  Instrumento (detallar): Nombre del profesional (indicar)  Establecimiento: RAYENSALUD [CESFAM]  AGENDA MAS fue desarrollado por Rayen Salud Spa.   1. **Al anular la cita:**   Comprobante de ANULACIÓN de cita  Su hora ha sido ANULADA con el siguiente detalle:  Fecha de la cita: 04-04-2018 a las 11:12 hrs.  Tipo de profesional: Cirugía  Tipo de atención: CONSULTA MEDICO  Instrumento (detallar): Nombre del profesional (indicar)  Establecimiento: RAYENSALUD [CESFAM]  AGENDA MAS fue desarrollado por Rayen Salud Spa.  NOTA: **se debe mantener la opción de enviar correo al reagendar una cita** | |
| **Finalidad, Dimensión de Impacto:** | |
| Que el paciente reciba el correo al solicitar una hora o al anular una cita. | |
| **Imágenes:** | |
| No aplica | |
| **Validación Funcional (Uso Interno RAYEN SALUD)** | |
| **Es Pertinente:** | Sí |
| **Corresponde a línea de Negocio** | Sí |
| **Nivel Aporte** | Alto |
| **Argumentos:** | El incorporar estas modificaciones permitiría que el servicio cuente con la opción de entregar información dirigida al paciente que solicita una cita, la reagenda o la anula, y no sólo al reagendar, como ocurreo en la actualidad |
| **Parametrizable o Toda la Red:** | Sí |
| **Validado por:** | Begoña Collao por Negocios y Jéssica Ortiz por Servicios |
| **Validación Técnica (Uso Interno RAYEN SALUD)** | |
| Es Factible: | Si |
| Falta Información | No |
| **Alcance de la Solución:** |  |
| **Aspectos que no se incluyen en la solución:** |  |
| **Riesgos:** | Bajo |
| Observaciones: | No |
| Validado por: | Miguel Reyes |