**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE SANTIAGO**

UTESA

***Asignatura:***

Análisis De Sistemas

***Profesor:***

Ing. Ramón Mota

***Tema:***

Sistemas de Servicio al Cliente y Archivo del Centro de Atención Primaria Juan XXIII

***Estudiantes:***

Ana María García 2-12-1629

Pamela Peña Checo 2-12-2154

Erison De La Cruz Torres 1-13-0644

Perla Minaya Fernández 1-13-0606

Cristian Núñez Mata 1-13-2484

***Fecha de Entrega:***

Jueves, 15 de Abril de 2014

**Índice**

[I. NARRATIVA GENERAL 1](#_Toc382477739)

[Información de la Empresa 1](#_Toc382477740)

[Personas que nos suministran información 1](#_Toc382477741)

[Metas y Objetivos de la Organización 1](#_Toc382477742)

[Procedencia 2](#_Toc382477743)

[Organización 3](#_Toc382477744)

[Departamentos y Funciones de cada uno 4](#_Toc382477745)

[Misión 5](#_Toc382477746)

[Visión 5](#_Toc382477747)

[Valores 5](#_Toc382477748)

[1.1. Descripción del Hardware y Software 5](#_Toc382477749)

[1.2. Descripción del Personal y Niveles Educacionales 6](#_Toc382477750)

[1.3. Detalle de las Normas y Procedimientos 6](#_Toc382477751)

[II. DESCRIPCION DEL SISTEMA ACTUAL 7](#_Toc382477752)

[2.1. Funciones del Sistema Actual 7](#_Toc382477753)

[2.2. Objetivos del Sistema Actual 8](#_Toc382477754)

[2.3. Razones para Desarrollar un Nuevo Sistema 8](#_Toc382477755)

[2.4. Determinación de los Requerimientos Básicos del Sistema Actual 9](#_Toc382477756)

[2.5. Límites o Alcances del Sistema. 9](#_Toc382477757)

[2.11. Entradas del Sistema 10](#_Toc382477758)

[2.12. Prueba de Factibilidad 10](#_Toc382477759)

[Diagrama de Flujo del Sistema Actual (Centro de Atención Primaria Juan XVIII) 11](#_Toc382477760)

# NARRATIVA GENERAL

## Información de la Empresa

Centro Especializado De Atención Primaria Juan XXIII

**Director**: Dr. Arismendy Gómez **Teléfono**: 809-226-8990

**Actividad Principal**: Centro de atención primaria que ofrece servicios de salud a los habitantes de la Zona Sur de Santiago.

## Personas que nos suministran información

Rebeca Santana, Encargada de Archivo.

Ing. Wilson González, Encargado del Sistema. Cel.: 829-315-1696

## Metas y Objetivos de la Organización

* Mejorar la calidad de vida de los pobladores bajo área de influencia.
* Servir de modelo en la construcción de un sistema basado en la participación comunitaria como objeto y sujeto del mismo.
* Eficientizar el uso de los recursos humanos y materiales en la ejecución de su trabajo.
* Incrementar el nivel académico de los médicos y enfermeras de la provincia con la implementación de jornadas científicas y publicaciones periódicas.
* Mejorar continuamente la estructura física de la institución para ofrecer mayor confort y mayor servicio, tanto al personal como al paciente.
* Completar los servicios para los que fue concebido el centro y que por causa externas no han podido ser implementados.

## Procedencia

En los años 1970 existía una gran necesidad de servicios de salud y servicios sanitarios; por lo que empezaron las protestas por servicios como agua, luz, alcantarillado y por la poca accesibilidad a los centros de Salud.

En el 1985 levantamiento de la comunidad, donde desesperados los habitantes se lanzaron a las calles; cerrando los centros nocturnos y desarmando bandas de delincuentes.

En ese tiempo producto de la falta de servicios presentaban muchas enfermedades diarreicas y muertes por complicaciones como deshidratación.

En 1985-1990 intervienen las autoridades en conjunto con la PUCMM y aunados a un grupo de 10 mujeres con la Sra. Griselys Martínez a la cabeza, formaron los llamados Hogares de salud que funcionaban como sala de rehidratación oral donde se hidrataban los pacientes hasta que pudieran acceder a un centro de salud.

El papel de universidad era educar, el de salud pública era equipar y el de la comunidad era detectar y brindar el servicio.

Para los años 1990, empezó el llamado a los habitantes a unirse a los grupos de salud y las reuniones se realizaban en la escuela Herminia Pérez; reuniones que se hacían para analizar el porqué de tantas muertes por lo que se pensó en un centro de Salud que ya estaba como consultorio, pero no funcionaba a su totalidad.

Por lo que la fundación Kelloggs vía PUCMM dona los recursos para construir un centro de salud, un proyecto que duro tres años y que en 1997 se inaugura, el 5 de marzo el CEAS JXXIII, y son reconocidas por salud pública las promotoras de salud de la zona sur, donde los empleados del centro fueron elegidos por la comunidad y se organizaron los trabajos por sectores.

## Organización

(Copia del Organigrama Centro de Atención Primaria Juan XVIII)

## Departamentos y Funciones de cada uno

* Dirección Médica:

Se encarga de dirigir a todos los médicos. En este departamento hay un director que se encarga de todos los médicos.

* Dirección de Enfermería:

Ayuda a los médicos en el tratamiento de los pacientes y suministra medicamentos a los médicos.

* Asistente de Director:

Se encarga de los médicos de la farmacia y da servicio de diagnóstico.

* Administración:

Se encarga de controlar la comida del hospital, nutrición de los empleados y los enfermeros, contabilizar los recursos, controlar el trabajo social y las cajas.

* Sistemas e Información:

Se encarga de la atención de los pacientes y el control de archivos.

* Educación para la Salud:

Se encarga de brindar asistencia a la comunidad y educarlos en los aspectos de la salud.

## Misión

Crear mecanismos de participación comunitaria y espacios de concentración que rompan con los paradigmas tradicionales de la gestión en salud y superen las fallas visualizadas en el sistema nacional de salud.

## Visión

Ser un modelo de atención orientado a mejorar la calidad de vida de los(as) pobladores(as) de la zona sur de Santiago y que pueda ser replicado en otras comunidades.

## Valores

Eficiencia, compromiso, armonía, equidad, innovación, humanización, respeto.

## Descripción del Hardware y Software

**Hardware:**

* La empresa cuenta con 4 equipos de las mismas características

|  |  |
| --- | --- |
| PC | Intel Pentium 4 |
| Procesador | 2.8 GHz Intel. |
| Memoria RAM | DDR 512mb. |
| Disco Duro | 80gb SATA. |

* Impresoras: 1.
* Redes: Local, cableada.
* UPS: 4.

**Software:**

* *Software del Sistema:*

Windows XP SP2 Español.

* *Software de Aplicaciones:*

Office 2003.

Google Chrome.

FoxPro.

Avast.

Centro: Sistema Médico

## Descripción del Personal y Niveles Educacionales

Personal del Módulo: Archivo y Servicio al Cliente

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Cargo** | **Nivel Educacional.** | **Tipo de Usuario** |
| Encargada de Archivo | Técnico | Administrativo |
| Secretaria | Técnico | Directo |
| Secretaria | Técnico | Directo |
| Secretaria | Técnico | Directo |
| Secretaria | Técnico | Directo |
| Secretaria | Técnico | Directo |
| Secretaria | Técnico | Indirecto |

## Detalle de las Normas y Procedimientos

No existen procedimientos escritos.

# **DESCRIPCION DEL SISTEMA ACTUAL**

## Funciones del Sistema Actual

1. Cuando los pacientes llegan se dirigen a la Sala de Espera y esperan su turno.
2. Luego pasan a Servicio al Cliente donde se verifica si están registrados o no.
3. Si están registrados los pacientes se dirigen a caja. Si no están registrados, se crea un nuevo archivo y pasan a caja a pagar su ticket.
4. Cuando se encuentran en caja, se manda a buscar el expediente del paciente en archivo y con este preparan las consultas del doctor al cual fueron asignados.
5. Cuando el medico llega, los expedientes se envían conjuntamente con una hoja de consulta.
6. Mientras el medico esta en consulta se le agregan nuevas informaciones a los expedientes de los pacientes.
7. Cuando el medico termina la consulta, devuelve los expedientes a archivo, los cuales se archivan nuevamente.
8. La hoja que devuelve el medico se registra en Estadística y al final del mes se prepara un informe que se envía a Salud Publica.

## Objetivos del Sistema Actual

* *Objetivo General:*

Controlar el Archivo del Área de Servicio al Cliente.

* *Objetivos Específicos:*

1. Permitir la búsqueda y registro rápido de los pacientes.
2. Preparar los expedientes de los pacientes en un tiempo prudente antes de la consulta.
3. Llevar las estadísticas de los pacientes con fines de preparar informes para Salud Publica.

## Razones para Desarrollar un Nuevo Sistema

* Mayor rendimiento en el tiempo de trabajo.
* Evitar errores en la entrada y en el proceso de la información.
* Mayor seguridad en los datos.
* Confiabilidad, rapidez y precisión en la búsqueda de la información.
* Adaptar el sistema a las nuevas tendencias tecnológicas.

## Determinación de los Requerimientos Básicos del Sistema Actual

***Entrada:***

Se necesita un lector de códigos de barra para leer más rápido el Número de los expedientes.

***Proceso:***

Al momento de registrar un paciente (para que los datos sean más exactos) tener una base de datos de las cedulas de identidad.

De manera que al momento de introducir el numero de cedula, se presenten de manera automática todos los datos del pacientes.

**Entrar al sistema, entrar a inventario (en almacen), se toma un muestra del inventario**

***Almacenamiento:***

Se necesita una base de datos toda la información de los pacientes.

Un servidor donde se aloje la misma.

***Salida:***

Hacer que el proceso de estadísticas sea automático.

El historial médico de los pacientes.

## Límites o Alcances del Sistema.

* Solo sirve para controlar los datos del paciente.
* No existe la consulta automatizada
* Al momento de buscar los expedientes el proceso es lento, ya que se buscan manualmente en el Archivo.
* Este sistema no posee una base de datos digital automatizada.
* No hay seguridad en la base de datos.

## Entradas del Sistema

* *Formularios Propuestos:* Poseen un formulario con los siguientes datos:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Nombres y Apellidos | Teléfono | Ocupación |
| Nacionalidad | Fecha de Nacimiento | Especialidad |
| Edad | Dirección | Antecedentes Personales |
| Sexo | Barrio o Sección | Antecedentes Familiares |

**Descripción del articulo, unidad de medida(peso o características de unidades), cantidades, teoría(en el sistema), cantidades físicas, costo de mercancía (agregando moneda),ubicación (tanto fuera como dentro de la empresa) , reporte de inventario agregar parte de codigo**

* *Documentos Fuentes:*

Cedula de Identidad

**INVENTARIO**

**puede solicitar o generar el documento desde otro departamento**

**se planifica una auditoria**

## Prueba de Factibilidad

* *Técnica*

El sistema actual cumple sus objetivos con los equipos.

Para el sistema nuevo se necesita un servidor y la creación de una base de datos para facilitar la búsqueda de la información.

* *Económica*

La empresa está dispuesta a proveer los recursos para comprar los equipos necesarios (servidor). Ya que están seguros de que con estos equipos, el sistema va a ser más eficiente y seguro.

* *Operativa*

El sistema puede lograr sus objetivos con el personal y procedimientos actuales.

## Diagrama de Flujo del Sistema Actual (Centro de Atención Primaria Juan XVIII)

Archivar el exped.

Realizar Diagnostico

Pasar al Medico

LLevar Exped. A Archivo

Preparar Expediente

Dirige Sala de Espera

El Paciente llega

Pasa Serv. Al Cliente

Esta Registrado

Buscar exped. en Archivo

Crear Expediente

**No**

**Si**

Guardar en Archivo

1

Dirigir a Caja

1