

UNIVERSIDAD ADVENTISTA DE BOLIVIA

CARRERA INGENIERIA DE SISTEMAS



SISTEMA WEB DE GESTIÓN DE CITAS MÉDICAS

CASO: “CENTRO MEDICO SAN RAFAEL”

POR: LUIS FERNANDO PATIÑO NINA

DOCENTE TALLER: ING. MARIEL ROJAS

INDICE

1.1. INTRODUCCION.....3

1.2. ANTECEDENTES 3

1.3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA3

1.3.1. IDENTIFICACION DEL PROBLEMA.....3

1.3.2. FORMULACION DEL PROBLEMA.....4

1.3.3. PROBLEMAS SECUNDARIOS.....4

1.4. OBJETIVOS.....4

1.4.1. OBJETIVO GENERAL.....4

1.4.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS.....4

2. ANEXOS.....5

2.1. ANEXO A - ARBOL DE PROBLEMAS.....5

2.2. ANEXO B - ANALISIS FODA.....5

1.1. INTRODUCCION

La gestión eficiente de citas médicas constituye un pilar fundamental en el funcionamiento de cualquier centro de salud. Actualmente, muchas instituciones continúan utilizando métodos manuales de registro, lo que ocasiona errores, pérdidas de información, ausentismo y desorganización en los horarios de atención.

El Centro Médico San Rafael, al igual que muchas clínicas de tamaño medio en Bolivia, enfrenta estas limitaciones, afectando tanto al personal administrativo como a los pacientes.

Ante esta situación, la implementación de un sistema web de gestión de citas médicas surge como una solución viable y necesaria para optimizar los procesos, mejorar la experiencia del paciente y fortalecer la eficiencia administrativa de la institución.

1.2. ANTECEDENTES

En los últimos años, diversas instituciones médicas han migrado de sistemas manuales a plataformas digitales con el fin de mejorar la programación de citas y el control de la atención.

Estudios previos y proyectos similares han demostrado que:

- La digitalización reduce significativamente el ausentismo gracias a recordatorios automáticos.
- Los sistemas web permiten centralizar la información de pacientes y médicos, garantizando seguridad y acceso rápido.
- Herramientas como agendas digitales facilitan la gestión de horarios de los especialistas, reduciendo tiempos de espera y sobrecarga administrativa.

1.3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La actual gestión de citas médicas en el Centro Médico San Rafael se realiza de manera manual, mediante el uso de registros en cuadernos. Este procedimiento provoca una serie de dificultades, entre las que destacan:

- Errores frecuentes en la programación de turnos.
- Desorganización en los horarios de médicos y especialidades.
- Falta de recordatorios que incrementan el ausentismo.
- Sobrecarga de trabajo administrativo.
- Información dispersa, dificultando el acceso al historial de pacientes.

Todo lo anterior genera una experiencia negativa para los pacientes y afecta la eficiencia de la atención médica.

1.3.1. IDENTIFICACION DEL PROBLEMA

Deficiente gestión de citas médicas en el Centro Médico San Rafael, lo que genera errores en la programación, dificultades en la organización interna y una experiencia negativa para los pacientes

1.3.2. FORMULACION DEL PROBLEMA

¿Cómo optimizar la gestión de citas médicas en el Centro Médico San Rafael mediante un sistema web que permita programar, organizar y controlar citas de manera eficiente, reduciendo errores administrativos y mejorando la experiencia del paciente?

1.3.3. PROBLEMAS SECUNDARIOS

- Registro manual de citas en cuaderno, lo que ocasiona una dificultad para que los administradores consulten citas próximas o pasadas, además de riesgo de pérdida o duplicación de información.
- Ausencia de recordatorios a los pacientes, lo que provoca un olvido frecuente de citas y un incremento del ausentismo en las consultas médicas.
- Desorganización en los horarios de médicos y especialidades, lo que genera retrasos en la atención y largas esperas para los pacientes.
- Información de pacientes y citas dispersa y desorganizada en registros manuales, lo que dificulta el acceso a un historial clínico confiable y aumenta los errores administrativos.
- Dependencia del personal administrativo para coordinar y confirmar turnos, lo que ocasiona una sobrecarga de trabajo y mayor probabilidad de cometer errores en la programación de citas.

1.4. OBJETIVOS

1.4.1. OBJETIVO GENERAL

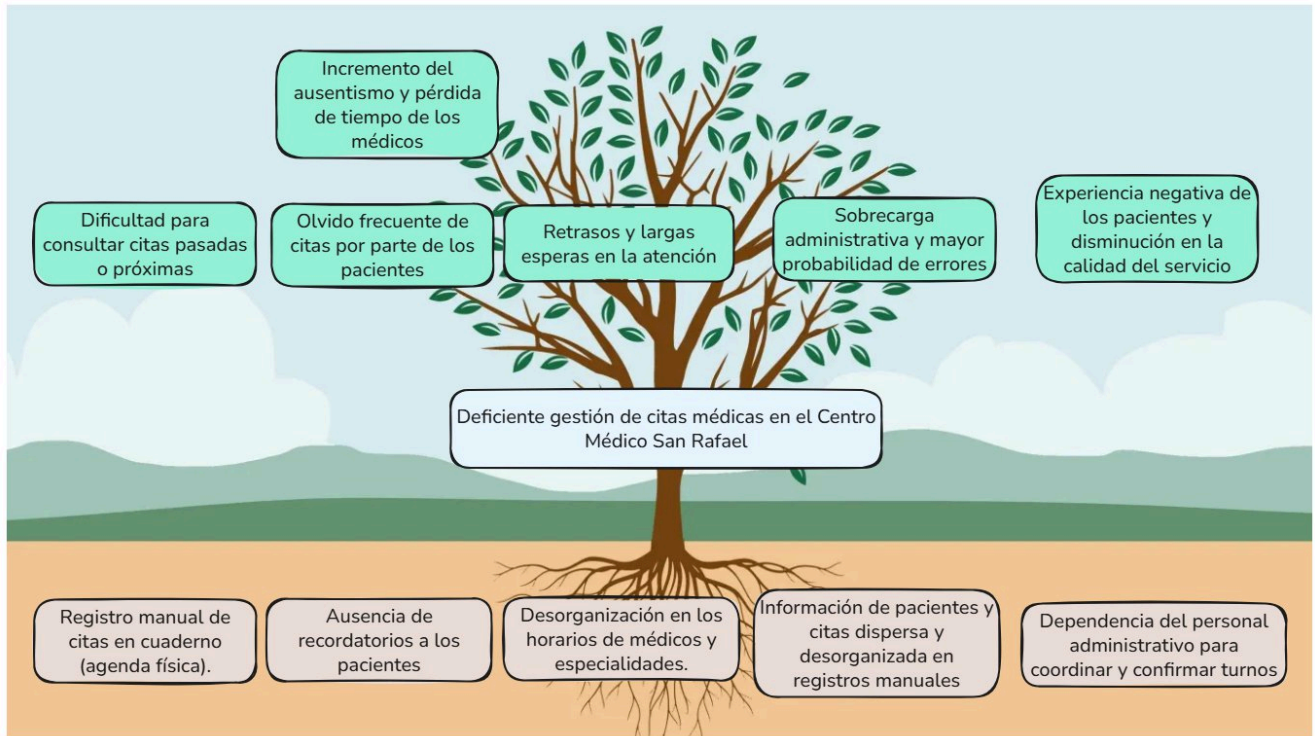
Optimizar la gestión de citas médicas en el Centro Médico San Rafael mediante el desarrollo e implementación de un sistema web que permita programar, organizar y controlar las citas de manera eficiente, mejorando la experiencia del paciente y reduciendo errores administrativos.

1.4.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Implementar un módulo digital de registro de citas que permita almacenar, consultar y gestionar todas las citas de manera rápida y segura, reduciendo errores y pérdidas de información.
- Desarrollar un módulo de notificaciones automáticas por WhatsApp o correo electrónico al momento de confirmar la cita y un día antes, para mejorar significativamente la asistencia de los pacientes.
- Diseñar una agenda digital de médicos y especialidades que permita organizar horarios, disponibilidades y bloqueos de turnos, optimizando la atención y reduciendo esperas.
- Centralizar la información de pacientes y citas en una base de datos única y segura, facilitando el acceso al historial clínico y reduciendo errores administrativos.
- Implementar un módulo de gestión de citas que facilite la coordinación y confirmación de turnos, reduciendo la carga de trabajo del personal y minimizando errores en la programación.

2. ANEXOS

2.1. ANEXO A - ARBOL DE PROBLEMAS



2.2. ANEXO B - ANALISIS FODA

ANÁLISIS FODA

Sistema web de Citas Médicas Caso Centro Médico San Rafael

Estudiante: Luis Fernando Patiño Nina

Fortalezas - Digitalización del proceso de citas, reduciendo errores y duplicidades. - Notificaciones automáticas que disminuyen el ausentismo. - Mejora en la organización de horarios y agendas médicas. - Registro centralizado de pacientes y citas, fácil acceso a historial clínico. - Reducción de carga administrativa, liberando tiempo para otras tareas.		Debilidades - Dependencia inicial del personal para aprender a usar el sistema. - Posibles errores o fallas técnicas durante la implementación inicial. - Necesidad de mantener la base de datos segura y protegida. - Requiere recursos para infraestructura tecnológica (servidor, internet estable). - Resistencia al cambio por parte de personal acostumbrado al registro manual.
	F D	
Oportunidades - Mayor adopción de tecnología en salud por parte de pacientes y personal. - Posibilidad de integrar pagos en línea o telemedicina en el futuro. - Creciente demanda de eficiencia y atención de calidad en el sector salud. - Posibilidad de expandir el sistema a otras clínicas o consultorios. - Tendencia a digitalizar procesos administrativos en Bolivia.	O A	Amenazas - Fallas en internet o problemas de conectividad que afecten el acceso al sistema. - Competencia de otros sistemas o aplicaciones de citas médicas existentes. - Posibles vulnerabilidades de seguridad o filtración de datos de pacientes. - Cambios en regulaciones de salud que exijan adaptaciones al sistema. - Falta de aceptación por parte de pacientes que prefieren métodos tradicionales.