

**APLICACIÓN MÓVIL PARA EL MANEJO DE CITAS, PAGOS, Y  
DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS POS DE LAS EPS**

**AUTORES**

CAMILO ANDRÉS GUZMÁN DÍAZ

HEIDER FABIAN MANCHOLA

JOHAN SEBASTIAN OLIVEROS DÍAZ



Corporación Unificada Nacional  
de Educación Superior

CORPORACIÓN UNIFICADA NACIONAL DE EDUCACIÓN SUPERIOR CUN

2017

**APLICACIÓN MÓVIL PARA EL MANEJO DE CITAS, PAGOS, Y  
DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS POS DE LAS EPS**

**AUTORES**

CAMILO ANDRÉS GUZMÁN DÍAZ

HEIDER FABIAN MANCHOLA

JOHAN SEBASTIAN OLIVEROS DÍAZ

TRABAJO DE GRADO PARA OPTAR POR EL TÍTULO DE TÉCNICO  
PROFESIONAL

**DOCENTE**

EDGAR ALEXANDER BARRAGAN GARCIA



Corporación Unificada Nacional  
de Educación Superior

CORPORACIÓN UNIFICADA NACIONAL DE EDUCACIÓN SUPERIOR CUN

2017

# ÍNDICE

## Tabla de contenido

<b>ÍNDICE</b> .....	3
<b>Introducción</b> .....	4
<b>Justificación</b> .....	5
<b>3. Perfilación de Clientes</b> .....	6
<b>3.1 Necesidades</b> .....	6
3.2 Beneficios.....	6
3.3 Soluciones actuales.....	7
3.4 Inconformidades.....	8
3.5 Mercado.....	8
3.5.1 Business to Consumer B2C.....	8
3.5.2 Aspectos demográficos.....	9
<b>4. Entrevista</b> .....	10
4.1 Conclusión entrevista.....	13
<b>5. Prototipo aplicación</b> .....	14
<b>6. Identidad estratégica</b> .....	22
<b>6.1 Misión</b> .....	22
<b>6.2 Visión</b> .....	22
<b>6.3 Objetivo general</b> .....	22
<b>6.3.1 Objetivos específicos</b> .....	22

## **Introducción**

El proyecto inicia con la creación de una Aplicación Móvil, la cual tendrá un repositorio de todas las Eps que autoricen este servicio en Bogotá, donde se podrá encontrar información acerca de citas médicas, clínicas o centros médicos más cercanos, solicitar medicamentos POS, realizar consultas vía virtual con los diferentes especialistas, y pagos de medicamentos vía PSE.

Ya que se ha evidenciado gran inconformismo por parte de los usuarios con esta app se quiere llegar a controlar esto, porque solo se escuchan quejas de los centros de atención que son inseguros, que ha habido casos de negligencia y tienen muy mala reputación, por eso nuestro objetivo es hacer que los usuarios se sientan satisfechos a la hora de recibir el servicio médico.

## **Justificación**

El objetivo de esta aplicación es lograr tanto para los usuarios como para las Eps, la descongestión en los diferentes centros médicos, la agilidad en los trámites, permitir que los doctores de los diferentes TRIAGE tengan prioridad a urgencias de alto grado, centralizar toda la información para la facturación, pagos y ordenes de medicamentos.

Tener un amplio orden en el momento de que se requiera alguna información del sistema puntualidad en sus cumplimientos tanto de asistencia como de medicamentos y citas prioritarias para que todo problema sea evadido por medio de errores de orden e información, ya que la mayoría de la población tiene un celular inteligente a la mano y están afiliado a seguridad médica. Pueden controlar todo su cronograma y disponibilidad como quieran para que después no tengan la excusa de que fue por culpa del sistema ya que el mismo usuario es el que está a cargo de su propio tiempo y de poder elegir todo a su disposición.

## **3. Perfilación de Clientes**

### **3.1 Necesidades**

- Creo que emplea poca disponibilidad de tiempo.
- Creo que habrá control de pagos.
- Creo que mejoraría la atención al usuario.
- Creo que mejoraría la dispensación POS.

Ya que por medio de esta app se quiere reducir al máximo el desgaste de tiempo en hacer algunos de estos trámites ya antes nombrado y desde su teléfono móvil poder satisfacer todas estas necesidades.

### **3.2 Beneficios**

Al tener esta aplicación es más accesible hacer los trámites desde cualquier lugar.

La atención al usuario es algo por lo que ha más quejas, entonces con esta app pensamos en el usuario para que por cuenta propia se realice el debido proceso de cada tramite.

Por medio de esta aplicación se podrá ver la disponibilidad de medicamentos y la fecha en que está disponible, así se evitaría la queja de usuarios que se dirigen a la farmacia de los hospitales o clínicas constantemente y no encuentran el fármaco que necesitan.

### 3.3 Soluciones actuales

IDEA	BENEFICIOS	COMPETENCIA	BENEFICIOS
<p>Aplicación Móvil para el sistema de Eps</p>	<p>1- Al tener esta aplicación es más accesible hacer los trámites desde cualquier lugar.</p> <p>2- La atención al usuario es algo por lo que hay más quejas, entonces con esta app pensamos en el usuario para que por cuenta propia se realice el debido proceso de cada tramite.</p> <p>3- Por medio de esta aplicación se podrá ver la disponibilidad de medicamentos y la fecha en que está disponible, así se evitaría la queja de usuarios que se dirigen a la farmacia de los hospitales o clínicas constantemente y no encuentran el fármaco que necesitan.</p>	<p>Clic Salud</p>	<p>Facilitará a los Colombianos ahorrar dinero a la hora de comprar medicamentos, conocer cuáles son las Eps y las Ips que prestan mejores servicios, calificar la atención recibida, y permanecer informados sobre diversas enfermedades</p>

### **3.4 Inconformidades**

Resulta frustrante el tema de la seguridad, porque los servicios de salud son de bajo rendimiento en la parte de prestación de servicios. En los centros médicos u hospitales al tener una gran cantidad de usuarios no están en la capacidad de abarcar con todas las necesidades de los usuarios, ya se han visto casos de muerte por negligencia de estos centros hospitalarios.

Los usuarios no están satisfechos con la prestación de servicios que estos centros ofrecen porque es muy difícil que uno pague por un servicio el cual no cumple las expectativas y se sienta en gran manera perjudicado por que están jugando con la salud de las personas por falta de organización y seriedad en el asunto.

### **3.5 Mercado**

#### **3.5.1 Business to Consumer B2C**

Nuestra aplicación estará dirigida directamente al consumidor, el tema de salud abarca muchos usuarios los cuales están afiliados a una EPS y se ven afectados por la negligencia de estos, ya que no están en la capacidad de soportar tantos usuarios lo cual por medio de nuestra aplicación queremos brindar y ofrecer un mejor servicio al usuario generando así una descongestión de usuarios en los centros de salud y que nuestra aplicación pueda soportar gran cantidad de usuarios y no colapse.

### 3.5.2 Aspectos demográficos

\* Población en Colombia

Según Country Meters Colombia tiene 48'956.627 habitantes

\* Población en Bogotá

Según el DANE Bogotá tiene 8'080.734 habitantes

#### **Aspectos económicos**

\* Población en Colombia que tiene celular inteligente

Un estudio realizado por Qualcomm revelo que 14,4 millones de colombianos tienen celular inteligente.

\* Población en Bogotá que tiene celular inteligente

7 de cada 10 personas tienen celular inteligente.

\* Población en Colombia que tiene o está afiliado a una EPS

Según el ministerio de salud hay 47,03 millones de habitantes afiliados a una EPS con una cobertura del 97%.

\* Población en Bogotá que tiene o está afiliado a una EPS

Según el ministerio de salud hay 6.9 millones de habitantes afiliados a una EPS.

## 4. Entrevista

**Nombre y apellido:**

**Estrato:**

**Edad:**

**Sexo:**

### Introducción

Con este proyecto se quiere lograr que por medio de una aplicación móvil se pueda tener más efectividad a la hora de necesitar servicios médicos los cuales se ajusten al acomodo y se logre satisfacer las necesidades de los usuarios encontrando el acomodo a los lugares más

Cercanos de atención y que tengan la disposición de un especialista al momento de necesitarlo y poder tener facilidad a la hora de adquirir medicamentos.

### Preguntas

1. ¿Qué beneficios le traería a usted como usuario poder sacar sus citas médicas por medio de una aplicación móvil?

**2.** ¿Cree usted que esta aplicación sería más accesible para poder hacer sus trámites y habría más control es su atención médica?

**3.** ¿Le gustaría la idea de que con esta aplicación pueda ver la disponibilidad de citas médicas, medicamentos y poder ver si se encuentra disponible el especialista que necesita que lo revise?

**4.** ¿Cree usted que con esta aplicación mejoraría la atención al usuario y habría más control en los centros médicos?

**5.** ¿Se sentiría seguro al utilizar esta aplicación teniendo en cuenta que en ella compartiría datos personales?

#### 4.1 Conclusión entrevista

Con esta entrevista se quiere lograr con mayor efectividad que los clientes se sientan satisfechos, ya que ellos nos dirán sus puntos de vista que cosas hay que cambiar y añadir a el proyecto. Porque si se tiene una relación y acercamiento con los futuros usuarios sabremos en qué punto llegarles y las necesidades las cuales se les satisficieran por eso por medio de esta entrevista se quiere llegar a conocer más a fondo de que es lo que quiere la gente con sus temas de salud y eps.

## 5. Prototipo aplicación

The image shows a mobile application registration screen. At the top, there is a black status bar with icons for Wi-Fi, signal strength, and battery, and the time 07:53. Below this, the title "CENTRO DE SERVICIOS EPS" is displayed in bold black text. A blue button labeled "REGISTRATE" is centered below the title. Underneath are four white input fields with rounded corners, each containing a label: "Número de Documento", "Nombres", "Correo Electronico", and "Dirección". Below the input fields is a light blue banner with a white information icon and the text "Recuerda completar todos los datos". At the bottom of the form is a blue button labeled "Enviar". The entire screen is framed by a black Android navigation bar at the bottom with the back, home, and recent apps icons.

**CENTRO DE SERVICIOS EPS**

REGISTRATE

Número de Documento

Nombres

Correo Electronico

Dirección

Recuerda completar todos los datos

Enviar

## CENTRO DE SERVICIOS EPS

### REGISTRATE

Registro Exitoso!

La clave de ingreso a sido enviada al correo  
indicado.

OK

Enviar



## CENTRO DE SERVICIOS EPS

INICIAR SESION



Número de Documento



Contraseña

Ingresar



# CENTRO DE SERVICIOS EPS

## INICIAR SESION

Guardar

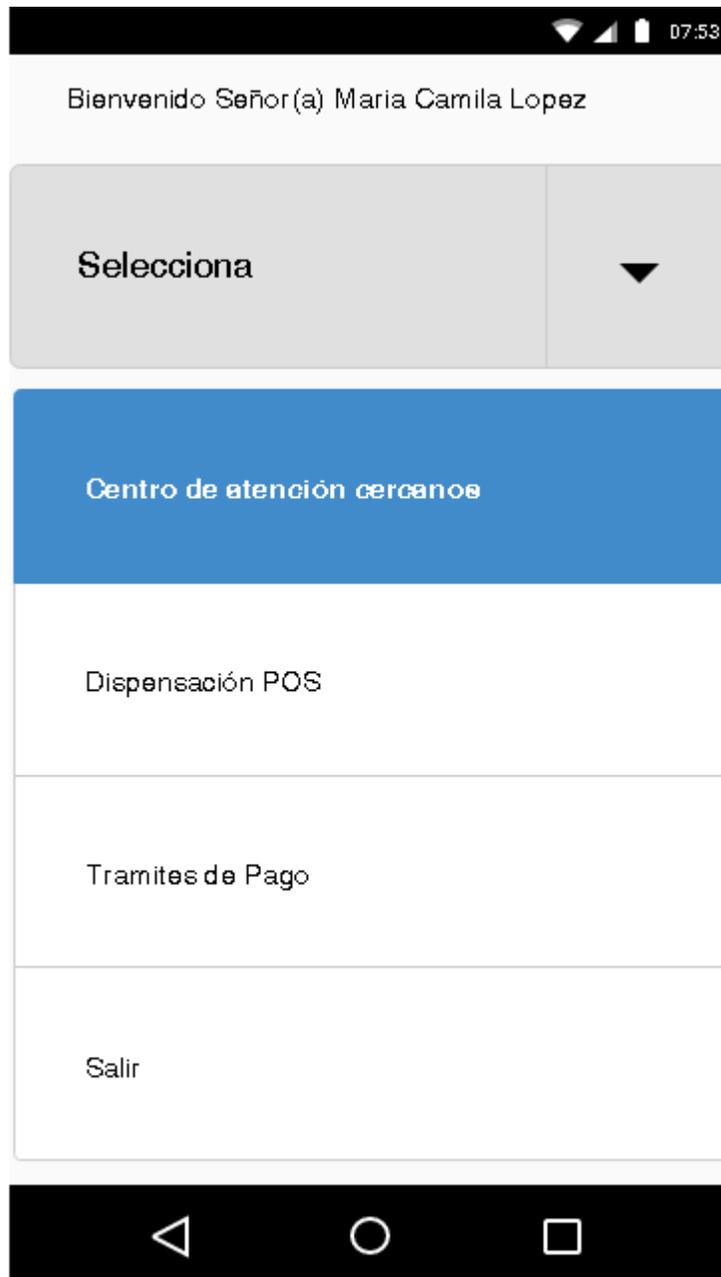
Desea guardar la contraseña?

No

Si

Ingresar





Centro de Atención

Inicio

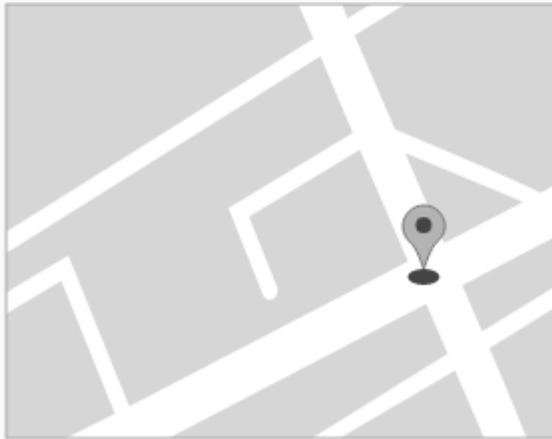
Eps

Notificación

Tu perfil

buscar las sedes

▼ Eps	▼ Dirección	▼ Teléfono	
Compensar	Calle 142 # 58B - 20	7435214	<input type="checkbox"/>
Colsanitas	Trev 115 b # 115 a - 56	9874621	<input checked="" type="checkbox"/>
Nueva Eps	Avenida Suba 100	56321458	<input type="checkbox"/>



07:53

## Dispensación POS

Inicio
Solicitudes
Farmacias
Tu perfil ▾

▼ Medicamentos	▼ Tramite	▼ Dirección	▼ farmacia
Acetaminofen	Autorizado	Trsv 115 b # 115 a - 56	Cruz Verde
Valeriana	pendiente	Trsv 15 b # 105 - 36	Cruz Verde
calendula	Sin inventario	Avenida Suba 100	Cruz Verde

Descargar  
Prescripción





07:53

**Tramites de Pago**

[Inicio](#)
[Tus Pagos](#)
[Pagar](#)
[Tu perfil](#)

▼ Factura o Radicado	▼ Monto	▼ Descripción	▼ Eps Destino
87456	\$ 856.000	Afiliación Eps	Compensar
55487	\$ 695.000	Operacion quirurgica	Colsanitas
R19341	\$ 300.000	Compra de Medicamentos	Cruz Verde

[Descargar PDF](#)
[Descargar Excel](#)

## 6. Identidad estratégica

### 6.1 Misión

Mejorar la atención al usuario de las eps, que se sienten inconformes con el sistema actual, así ellos se benefician con el tiempo de desplazamiento ya que los usuarios pueden realizar sus trámites personalmente.

### 6.2 Visión

En el año 2020 ser una aplicación reconocida a nivel nacional brindando los mejores servicios.

### 6.3 Objetivo general

Brindar un apoyo para gestión y tramites de centros de atención médica y puedan tener un gran desarrollo, para que los usuarios tengan un excelente servicio y no haya ningún tipo de inconformidad y así el sistema de salud sea de un trato digno y merecedor.

#### 6.3.1 Objetivos específicos

##### **(1 mes 75 usuarios)**

- Descongestión: al contar con este apoyo los centros de asistencia médica, nos brindaran un apoyo de reconocimiento hacia los usuarios.

##### **(2 meses 160 usuarios)**

- Tiempo: al tener esta aplicación los usuarios se verán favorecidos en el tiempo que emplearan al realizando sus trámites ya que todo será más fácil y sin tanto problema de congestión.

**(3 meses 250 usuarios)**

- Seguridad: se podrán realizar los trámites de pagos, brindando seguridad, procesamiento y agilidad. Dando a los usuarios la tranquilidad de hacer estos pagos desde casa o cualquier lugar.