

APLICACIÓN PARA CELULAR DE LINEA DE EMERGENCIA

PRESENTADO POR

BRYAN ESTEBAN DIMAS VELANDIA

JUAN ORTIZ

HEILER RIVAS

DIEGO FERNANDO AVILA TAMAYO

GRUPO: 10124

CORPORACION UNIFICADA NACIONAL DE EDUCACION SUPERIOR
(CUN)

ADMINISTRACION DE EMPRESAS III

OPCION DE GRADO I: CREACION DE EMPRESA

2017

INTRODUCCIÓN

El sistema de atención al plan de emergencia inmediato en Bogotá, se tiene como una perspectiva de demora en el manejo de sus tiempos, lo cual la presente investigación se refiere al tema de creación de un aplicativo móvil para cualquier persona residente en la ciudad, con el fin de poder descongestionar la línea de emergencia 123 y mejorar el tiempo de rapidez en atención inmediata.

Para dar solución a esta problemática en la ciudad, se empezó resolviendo una serie de preguntas concretas hacia el tema, para así analizar más afondo los intereses y motivos de creación de esta aplicación, dando a su vez un valor agregado en el aplicativo para dar una atención oportuna siempre a la comunidad de la ciudad.

NECESIDADES

1. ¿Qué necesidad o necesidades quiero resolver?

- Se encuentra una necesidad de evitar falsos reportes y descongestión para la línea de emergencia 123, ya que según cifras que menciona el centro regulador de urgencias y emergencias (CRUE) la línea de atención recibe anualmente cerca de 50 mil llamadas que resultan siendo bromas.
- En numerosas ocasiones la persona no cuenta con los números de su propia EPS o hasta en el peor caso desconoce en su momento a que número remitirse inmediatamente ante una emergencia, por ende se quiere cubrir la necesidad de fácil acceso a la línea de emergencia sin mayor demora alguna.
- Se quiere buscar la manera de incentivar a hacer más uso de las ambulancias privadas, para que las ambulancias distritales estén al servicio exclusivo de los accidentes viales.
- Mejorar la coordinación y los sistemas de comunicación ante los hospitales más cercanos a la persona afectada, tomando como guía al comentario que menciona en el artículo por el secretario de salud Luis Morales.

2. ¿Qué verbos representan la acción?

- Aconsejar: Brindar un servicio de información acorde a la situación para el cliente y en lo posible un servicio prioritario, de tal forma que se evite el uso de una ambulancia innecesaria.
- Ayudar: Dar un servicio de ayuda y justa al momento oportuno que se solicite por el paciente afectado en su momento.

- Ofrecer: Un servicio de calidad con la mayor cobertura en redes de hospitales y especialistas al momento justo de una situación de emergencia.
- Mejorar: La comunicación de atención entre hospital y paciente afectado.

3. ¿Bajo qué contexto se da? (Bogotá)

- De acuerdo a un reporte entregado por la entidad, durante el año, el CRUE recibió 800 mil llamadas a través de la Línea 123, de las cuales 21 mil obedece a situaciones críticas de los cuales solo el 3% le correspondió atenderlas al Distrito. El resto son llamadas que provienen mayoritariamente de las viviendas de los pacientes, entidades e instituciones privadas como universidades, industrias y centros comerciales, quienes tienen la responsabilidad de establecer sus planes de emergencia, para garantizar el traslado de los pacientes.
- En la actualidad, el Centro Regulador de Urgencias cuenta con 132 unidades distribuidas de la siguiente manera: un equipo comando en salud; 96 ambulancias básicas; 22 ambulancias medicalizadas; siete ambulancias neonatales; una ambulancia medicalizada de salud mental; cuatro vehículos de respuesta rápida; un vehículo ligero de salud mental.

Beneficios: Expectativas de los clientes.

1. ¿Cuál es la principal razón por la que están tratando de resolver esta necesidad?

- <http://www.elspectador.com/noticias/bogota/promedio-linea-de-emergencia-de-bogota-atiende-al-dia-1-articulo-633155>

Noticia extraída de El Espectador – 19 Mayo de 2016

En el marco de la controversia por la muerte de personas que fallecen a la espera de una ambulancia en Bogotá, la Administración Distrital lanzó este jueves una estrategia para que los ciudadanos hagan un uso responsable del

servicio de emergencias en la capital. (Lea: Vuelve y juega: denuncian muerte de mujer esperando ambulancia en Bogotá)

Según cifras del Centro Regulador de Urgencias y Emergencias (CRUE), la línea de atención de emergencias de la ciudad recibe anualmente cerca de 50 mil llamadas que resultan ser bromas, alertas falsas o que no tienen relación con los servicios de salud.

Estos falsos reportes, según la Secretaría Distrital de Salud, le cuestan a la ciudad \$2.000 millones: “Una vida humana puede depender de una llamada telefónica, elevamos un llamado a los ciudadanos para que no congestionen la Línea 123 con llamadas innecesarias”.

Se estima además, que de las 800.000 llamadas que recibe anualmente el centro operativo de la Dirección de Urgencias y Emergencias, menos del 3% son verdaderas emergencias.

En materia del servicio de ambulancias, la Secretaría de Salud recordó que son las EPS las obligadas a prestar la atención, ya que al Distrito solo le compete atender emergencias que ocurran en calles o espacios públicos y no aquellas situaciones que se presenten en ámbitos privados. Es decir que en caso de que un ciudadano sufra una emergencia en su vivienda, en la universidad o en un centro comercial, por ejemplo, es el establecimiento el llamado a disponer de un vehículo para su traslado a un centro asistencial y no la Administración. (Lea: Radiografía del servicio de ambulancias en Bogotá)

Esta fue la razón por la que el secretario de Salud, Luis Gonzalo Morales, recientemente le puso fin a un contrato con empresas privadas de ambulancias. “El Distrito tiene una obligación y es atender las emergencias: la gente que está en la calle, que la atropella un carro, un herido en un incendio o una inundación, pero los traslados privados y desde entidades privadas no son nuestra obligación. Eso no lo vamos a seguir pagando. Usted debe llamar a su EPS si tiene una emergencia”, explicó recientemente en diálogo con El Espectador.

Según datos de la Administración, a diario se presentan 2.500 incidentes en la capital, de los cuales 750 requieren una ambulancia (uno de cada tres).

En 2015, de todas las llamadas que recibió el CRUE en las que solicitaban ambulancias, 7 de cada 10 fueron desde entidades privadas y apenas una fue por emergencia vital.

Se estima que en la capital hay una ambulancia pública por cada 60 mil habitantes (para un total de 132 vehículos), mientras que la Organización Mundial de la Salud (OMS), recomienda que sea una por cada 25 mil personas. Si este cálculo se realiza sumando las ambulancias privadas –a las que no todos los bogotanos tienen acceso– la cifra alcanza a abarcar 12 mil habitantes.

2. ¿Qué metas o indicadores espero obtener al final del ejercicio?

- Lograr interponer una plataforma para el año 2018, lo cual permita modernizar los recursos tecnológicos de la línea única de emergencia 123
- Reducción en controles de tiempos que se realizaron en estudios estadísticos para el año 2015 y 2016 por parte de la superintendencia nacional de salud en la ciudad de Bogotá.
- Realizar a que el sistema de emergencias cuente con un sistema de georeferencias para el año 2018 - 2019, permitiendo ubicar rápido a la persona que necesite del auxilio.
- Reducción en pérdidas monetaria para el sistema de emergencia para el estudio que se realice en el año 2017 por llamadas que no sean de mayor urgencia.

3. ¿Cuáles son los beneficios de desempeño o emocionales que busca alcanzar?

- Dentro de los protocolos que se quieren aplicar para la creación de esta aplicación, siempre se quiere manejar la disponibilidad que se encuentre al alcance rápido del paciente, donde el tiempo de espera no sea en gran medida y se tenga que afrontar a una situación más crítica. Ahora bien, en la reducción de pérdida monetaria por la entidad, hacer uso de este dinero para ir mejorando los software de la aplicación y no solo tomar parte en

Bogotá, sino expandir las redes de conexión de la aplicación a mas municipios del territorio nacional.

- El 90% de las llamadas que se realizan para la línea de emergencia se hacen a través de celulares, por ende el desempeño de esta aplicación podría ser satisfactoria a lo largo de su uso.

- En promedio se reciben a diario 80 mil llamadas de esas 40 mil la gente se equivoca creyendo que está marcando a su operador celular y pide disculpas. El restante 50 % corresponde a bromas (30%) y entre 20 y 25 % a urgencias y emergencias reales.

APPS más usadas para situaciones de emergencia



S.O.S. Emergencias
NavegaGPS

INSTALAR

5 MIL Descargas

4,6

Comunicación

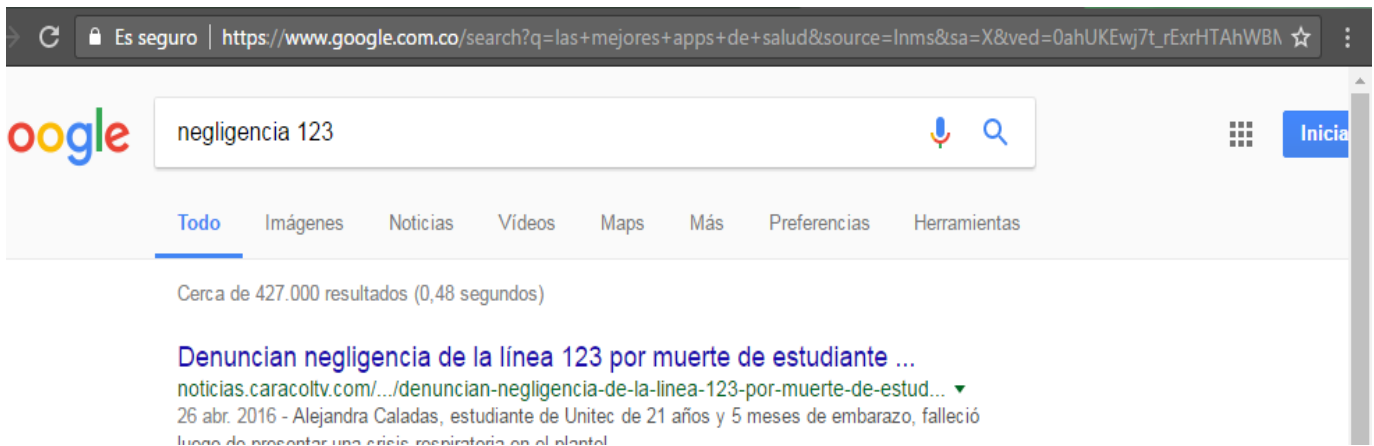
Similar



SOLUCIONES ACTUALES

3.1 QUE SOLUCIONES COMPRAN O CONTRATAN ACTUALMENTE?

1. Para la afiliación de una EPS o solicitar un servicio complementario, existen aplicaciones que brindan la información de citas prioritarias pero con un costo muy elevado.
2. Aplicaciones que ayuden a ubicar la persona en un mapa donde se encuentren los centros médicos públicos y privados.
3. Solución asequible sin ninguna clase de atadura y ningún sobrecosto, permitiendo que sea una aplicación común para la sociedad
4. Brindar un apoyo informativo y soporte de ayuda en situaciones críticas para la persona directamente afectada.
5. Mejorar la atención en salud en urgencias reemplazando la llamada telefónica, que siendo en muchos casos no es beneficiosa ni oportuna.



3.2 A TRAVES DE QUE CANALES ADQUIEREN LA SOLUCION?

1. PlayStore
2. APP página WEB
3. Paginas en servicio de salud
4. Implantación en líneas de servicios para cada hospital.

3.3 CUANTO DINERO ESTAN INVIRTIENDO EN ELLA

Hay que tener en cuenta que los costos de creación de una aplicación pueden variar dependiendo para que dispositivos se vayan a crear. Hay que preguntarle al desarrollador si la aplicación tiene cavidad para los sistemas operativos Iphone básico, Iphone 4, Iphone 5, Ipad, o todo lo anterior. Los costos para el desarrollo de la aplicación pueden valer lo siguiente:

- Aplicación simple entre 700 – 3.000 Euros
- Aplicación con base de datos 5.000 a 30.000 Euros

Ahora bien, el sistema operativo Apple cobra un cargo anual de 80 Euros.

Funciones adicional para APP WEB

- Compras en APP 700 a 2.000 Euros
- Servicios WEB 700 a 3.000 Euros
- Compartir contenido 300 a 1.000 Euros

4. INCONFORMIDADES/FRUSTRACIONES/LIMITACIONES

4.1 ¿QUÉ RESULTA FRUSTRANTE DE LAS SOLUCIONES ACTUALES?

Hoy en día hay millones de personas que ya están utilizando dispositivos móviles para conectarse a internet diariamente. La pregunta directa a resolver por parte de nuestra APP WEB, es si nuestra empresa tiene un sitio móvil amigable para el usuario que lo usara en su momento determinado. Sin embargo, una APP WEB debe adaptarse a las medidas de un dispositivo móvil, además, la mayoría de los navegadores móviles son extremadamente simples.

La frustración en nuestras soluciones es tener un cliente que obtenga nuestra aplicación y no haya sido lo que esperaba, lo cual esto aumente con barreras que no permitan alcanzar los objetivos esperados. Ahora bien, el consumidor no es muy estable a la hora de obtener algo, por ende el irse a la competencia por tener una mala experiencia por algún servicio al cliente nos haría entrar a unas desventaja con la competencia directa.

El tener que esperar mucho tiempo por problemas internos en la aplicación, podría generar una pérdida importante en cuanto a la atención oportuna en un suceso de atención con alto riesgo. El consumidor no está atado a una sola marca, pudiendo ser selectivos a la hora de decidir en qué aplicación fidelizarse, lo cual están en un constante cambio ya sean por fallos en el servicio en ese momento.

Por otro lado el usuario para que pueda utilizar la aplicación primero debe descargarla en su dispositivo móvil, lo que requiere un mayor conocimiento y

lealtad en la marca. No toda aplicación está disponible para cualquier celular influyendo también en el manejo de actualizaciones constantes para no quedarse en versiones antiguas y generen un problema grave en su momento de atención oportuna.

4.2 ¿QUE INCONFORMIDADES PRESENTA RESPECTO A LA SOLUCIÓN O AL PROCESO QUE SE LLEVA A CABO ACTUALMENTE?

- Las aplicaciones se deben desarrollar para un determinado sistema operativo en el móvil. Se deben crear exclusivamente para sistemas IOS, Android y para Windows Phone
- El costo o tiempo que se debe disponer para el desarrollo de esta APP con sus respectivas licencias de software solicitadas.
- Se requiere de un navegador WEB compatible. Si un navegador decide no aplicar una determinada característica, o abandona una determinada plataforma o ya sea una versión del sistema operativo, esto puede afectar en gran medida a los usuarios.
- Las funciones y aplicaciones deben irse adaptando a los sistemas operativos que permitan la funcionalidad correcta acorde a cada sistema operativo, pues hay móviles con más funciones que otros. Sin embargo, el cambio radical consistirá cuando se desee desarrollar la APP en otra plataforma, ya que cada plataforma existen funciones y modalidades distintas.
- El costo puede ser un obstáculo para la empresa, se tiene que tener certeza de que la APP será rentable, lo cual la mejor opción siempre será el desarrollo de una aplicación nativa para cada plataforma (IOS, Android y Windows Phone)
- Siempre que se produce un cambio o se agrega una característica en IOS, Android, o Windows, la herramienta de desarrollo tiene que reflejar o tener en cuenta el cambio y hacer los ajustes necesarios en el código. Esto significa que las herramientas de desarrollo de aplicaciones móviles multiplataforma siempre irán detrás de los SDK oficiales.

- La diferencia de tiempos de ejecución de las plataformas a menudo causa complicaciones en el desarrollo de aplicaciones móviles multiplataforma.

4.3 ¿Qué ES LIMITADO DE LA SOLUCION ACTUAL?

Las aplicaciones que se han establecido para los pacientes de la actualidad ha inspirado un arduo trabajo para analizar estas herramientas. Las investigaciones que se han realizado consideran, que para los pacientes de lato tratamiento o de un tratamiento constante cae una responsabilidad cada vez mayor de los pacientes en cuanto a cumplimiento y la severidad de potenciales complicados en sus medicamentos. Sin embargo. Investigaciones antes hechas en cuanto a recurrir a teléfonos móviles han mostrado efectividad en distintas patologías. Así, se ha visto que un sistema de telemedicina que registra los efectos adversos, y el asesoramiento en el manejo de la toxicidad pueden ser útiles para aumentar la seguridad.

5. MERCADO

FORMATO DE ENCUESTA A REALIZAR PARA EL CLIENTE POTENCIAL.

Para nosotros es importante conocer si es Aceptada o Negada la Aplicación de emergencia en el mercado al cual va dirigido. Con sus respuestas contribuiremos al mejoramiento continuo desde la teoría y en consonancia con el contexto que se presenta actualmente.

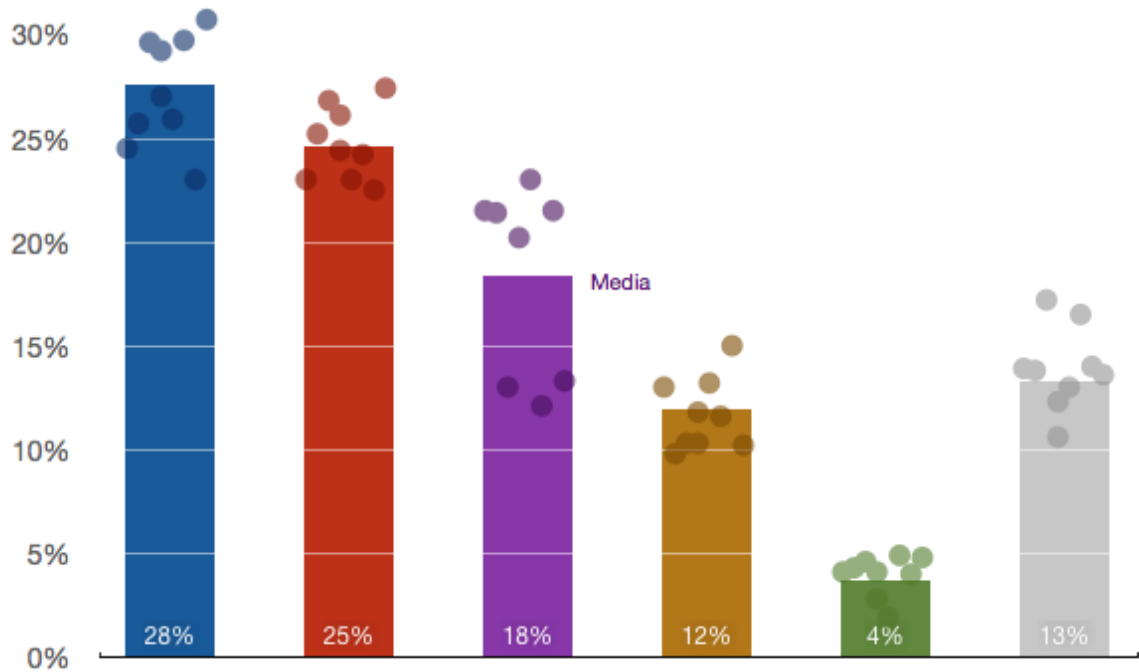
DATOS DEL ENCUESTADO

Nombres y Apellidos: _____	Fecha	DD	MM	AA
Correo Electrónico: _____	Teléfono: _____	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
No. de documento: TI CC : _____				
Instituto Educativa Departamental: _____				
Ciudad: _____				

Marque con una X la respuesta que usted considera que se apropie al tipo de necesidades que usted requiera.

1. ¿Qué factores cree que intervienen en una línea de emergencia?
 - a. Confunde el número del buzón de voz *123 con el de la línea de urgencias y emergencias 123
 - b. El usar el medio telefónico hace que tenga más inconvenientes y quejas por demora

- c. El no contar con la función de GPS el dispositivo móvil para la ubicación exacta y al instante
 - d. El realizar llamadas por motivos de burlar la línea 123
- 2. Al pasar los años ¿Alguna vez ha usado alguna aplicación o una APP médica para solicitar una cita médica?**
- a. Durante el año 2017 la he usado entre 1 a 10 veces
 - b. Durante el año 2017 la he usado entre 10 a 20 veces
 - c. Durante el año 2017 la he usado entre 20 a 40 veces
 - d. No he usado durante el año 2017 alguna aplicación móvil de ese tipo
- 3. ¿Qué aplicaciones conoce actualmente sobre la línea de emergencia en el mercado**
- a. iDoctus
 - b. enGuardia
 - c. DosisPedia
 - d. MedCalc
 - e. Insulinator
 - f. Fistera
 - g. Otra: _____
- 4. Como consumidor de la APP móvil acerca de una línea de emergencia ¿Qué espera de esta?**
- a. Facilidad de uso al momento de la urgencia inmediata
 - b. Precio asequible
 - c. Solución inmediata para el tipo de urgencia que se presente en el momento indicado
 - d. Diseño acorde a las expectativas que quiero
 - e. Atención inmediata sin algún tipo de tardanza
- 5. ¿Con que frecuencia usted hace uso de la línea de emergencia?**
- a. 1 a 10 veces al mes
 - b. Cada 2 meses
 - c. 1 a 10 Veces en el primer semestre del año
 - d. Al año se usa más de 10 veces



Frecuencia de uso en la APP medica que se lanza al mercado

LOGO



FAST: Rápido

HEALTH: Salud

VERDE: Símbolo de protección del medioambiente, donación de órganos y tejidos, homeopatía,

Es el color de la naturaleza, el color de la vida sobre la tierra, Está asociado con la salud, la frescura, la paz y la solución de los problemas

AMARILLO: Es el color del sol y se traduce en emociones como optimismo, felicidad, brillo y alegría. Tonos de color amarillo dorado implican la promesa de un futuro promisorio. Se ha comprobado que el color amarillo provoca pensamientos creativos.

SLOGAN

aliado de tu salud

LOGO APP



