

Corporación unificada nacional de educación superior *cun*

Comunicación social

Contaduría pública

Opción de grado I

Diana Camila Díaz Rodríguez

Ana Julieth Ovalles Peralta

Carlos Alonso Veloza Silva

Edgar Alexander Barragán García

BOGOTÁ D.C

2017

Opción de grado I

Diana Camila Díaz Rodríguez

Ana Julieth Ovalles Peralta

Carlos Alonso Veloza Silva

Health on time

Corporación unificada nacional de educación superior *cun*

Comunicación Social

Contaduría pública

BOGOTÁ D.C

2017

Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN	4
JUSTIFICACIÓN	4
3. PERFILACION DEL CLIENTE	5
3.1 NECESIDADES	5
3.2 BENEFICIOS	6
3.3 SOLUCIONES ACTUALES	6
3.4 INCONFORMIDADES	7
3.5 MERCADO	8
4. Entrevista	9
4.1 CONCLUSIONES DE LAS ENTREVISTAS	11
5. PROTOTIPO	11
6. Identidad Estratégica	12
6.1 Misión	12
6.2 Visión	13
6.3 Objetivo General	13
6.3.1 Objetivos Específicos	13

INTRODUCCIÓN

En nuestra vida cotidiana nos damos cuenta que el sistema de salud en Colombia no tiene un buen sistema de atención al cliente y no es de muy buena calidad, por esta razón hemos creado una APP que ayudará al sistema de salud en Bogotá D.C por el momento que es una de las ciudades más grandes de Colombia y una de las que presenta más déficit en el sistema de salud.

Una de las mayores dificultades de las personas que utilizan frecuentemente este sistema es al momento de ir a reclamar exámenes o medicamentos, o al momento de desplazarse para poder ir a hacerse los exámenes muchas personas tienen dificultades al momento de poder hacerlo y por ello dejan perder las citas, o no asisten a la toma de sus exámenes.

Nuestra App HEALTH ON TIME tiene una gran variedad de elementos atendidos de manera virtual, fácil y práctico. Desde ella pueden solicitar las citas médicas de manera fácil y al horario que más les favorezca, pueden reclamar sus exámenes sin necesidad de ir hasta el centro médico a reclamarlos, lo cual le ahorrará tiempo y recursos básicos.

JUSTIFICACIÓN

Decidimos hacer nuestro trabajo con esta idea, aunque es algo que no tiene que ver con nuestras carreras, nos dimos cuenta de que el sistema de salud en Colombia tiene un déficit muy grande y las personas que más sufren con este problema son aquellas que son estrato 1 y 2 así que decidimos innovar una APP que les pueda ayudar con este problema, para que ellos no tengan la necesidad de ir hasta la clínica y puedan reclamar sus exámenes por este medio.

Esta ayuda será viable no solo para las personas de la tercera edad sino también para aquellas mujeres en estado de embarazo y muchas otras personas que por falta de tiempo no pueden llevar un tipo de control en cuanto a su salud. HEALTH ON TIME les facilitara todos estos inconvenientes, sus herramientas e innovación tecnológica intentan brindar una estabilidad y tranquilidad a todo tipo de pacientes.

3. PERFILACION DEL CLIENTE

El cliente es aquella persona que utilice frecuentemente el sistema de salud y tenga los suficientes recursos para tener un Smartphone, Android o un iPhone para que pueda utilizar la APP, nuestra aplicación la hicimos pensando más que todo en los adultos mayores que tienen que estar transportando por toda la ciudad para poder asistir a sus citas médicas, para poder ir a tomarse los exámenes o para poder reclamar sus medicamentos, en las mujeres en estado de embarazo para que puedan hacerse sus controles sin ningún problema y para las madres cabeza de hogar que desde nuestra aplicación pueden sacar citas para sus hijos y pueden llamar a un doctor por si tienen alguna duda frente a la salud de sus hijos o de ellas.

3.1 NECESIDADES

- **Desplazamiento:** Con esta aplicación las personas a las cuales se les dificulta desplazarse de un lugar a otro, bien sea por una enfermedad, o porque el lugar donde le asignaron la recogida de los exámenes queda muy lejos de su casa. Esta aplicación le ayudará a no salir de su hogar o del lugar donde se encuentre pueda hacer el trámite que necesita sin ningún problema.
- **Tiempo:** Muchas de las personas dejan de hacerse sus exámenes o de ir a recogerlos por cuestión de tiempo, el estudio y el trabajo es unos de los mayores factores en donde las personas invierten todo su tiempo. Con nuestra aplicación no necesitarás más de 5 a 10 minutos para reclamar tus exámenes o pedir una cita para que te los puedas hacer en el horario que más te favorezca.
- **Ahorro de dinero:** No solamente para asistir a una cita médica tienes que tener el dinero para pagar el costo de la cita, sino que también tienes que tener lo del transporte y la comida. La aplicación te ahorra cierto porcentaje gradual de dinero, debido a que

solo pagas el valor de la instalación y desde tu casa haciendo tus actividades cotidianas puedes revisar la APP y reclamar o pedir una cita médica.

3.2 BENEFICIOS

- **Facilidad de desplazamiento:** Este es uno de los beneficios más importantes debido a que las personas de la tercera edad se les dificulta ir de un lugar a otro por su edad, con la aplicación no tendrá que preocuparse por madrugar y por ir hacer filas, ni mucho menos por tener que esperar.
- **Reducir tiempo:** Será más fácil hacer todo el trámite desde la oficina, desde su lugar de estudio o desde su casa. No tendrá que esperar horas en bus para llegar ni tendrá que esperar horas para que le entreguen sus exámenes o medicamentos.
- **Reducir recursos:** Tanto como la empresa que presta el servicio como la persona no tendrá que utilizar más hojas (papel) que luego de un tiempo se desecharan, todo esto contribuye a la conservación del medio ambiente.

3.3 SOLUCIONES ACTUALES

Para poder tener un mayor conocimiento de cómo es el sistema de salud en Bogotá, buscamos una aplicación que se parezca a la nuestra y entre ellas está la aplicación de SALUD TOTAL. Decidimos escoger esta aplicación ya que es una aplicación conocida y como tiene comentarios positivos de los usuarios así mismo tiene comentarios negativos. Y nos basamos más en los negativos para poder mirar todos los errores de esta aplicación y mejorarlo en la nuestra.

❖ Cuadro de comparación

HEALTH ON TIME	SALUD TOTAL
Agendar citas.	Agendar citas.
Mirar los resultados de todos los exámenes de laboratorio que sean o no sean directamente de la prestadora del servicio. (Se hayan tomado en unidades propias o no)	Mirar los resultados de los exámenes de laboratorio (solo si se tomaron en unidades propias)
Solicitar ambulancias o citas prioritarias en la casa, ya que por alguna razón la persona no se pueda movilizar.	Solicitar citas médicas y odontólogas (solo disponibles en algunas sucursales)
Poder agendar citas vía web, cuando sean de medicina general.	Solicitar y cancelar citas médicas y odontológicas.
Programar una alarma que avise si se aproxima una cita o si los exámenes que se realizó ya están listos.	No lo tiene.

3.4 INCONFORMIDADES

¿Qué inconformidad tienen nuestros clientes con respecto a los productos que actualmente se encuentran en el mercado?

Las inconformidades que presenta una persona a la hora de utilizar una aplicación relacionada con la salud y con todo el procedimiento formal que hay que hacer para agendar una cita y consultar los resultados es que al momento de agendar una cita por medio de tal aplicación se hace tedioso, además que para sacar una cita con un especialista es aún peor porque no está incluido dentro de las funciones de la APP, cuando por fin logra hacerse el procedimiento y quiere ver los resultados de sus análisis la aplicación se bloquea y no los deja descargar.

En la pirámide de MASLOW encontramos dos características con las que podemos conocer las necesidades de nuestros clientes, una de ellas es la fisiología ya que nuestra APP bajara los niveles de estrés y ansiedad al momento de solicitar una cita o reclamar exámenes médicos.

La segunda característica es la seguridad, ya que ahorrará recursos tales como el dinero, impresiones innecesarias entre otras, tiene seguridad personal y física, ya que no se arriesga a salir a la calle, por ejemplo si es una persona que le falta una parte del cuerpo o que tenga problemas mentales, no tendrá tanta necesidad de salir a la calle e ir al médico por algo innecesario.

3.5 MERCADO

¿Cuál es el mercado esperado?

Para nuestra APP, el mercado esperado son las EPS, ARL y medicina pre-pagada que quiera comprar nuestra aplicación, igual nosotros la ajustaremos a la imagen que ellos quieran.

¿Existen conceptos demográficos, socioeconómicos que calculen el tamaño?

En el PIB observamos que en Colombia el año pasado (2016) el DANE informó que durante el tercer trimestre de este año, el crecimiento del producto interno bruto, se ubicó en 1,2%. Las ramas de actividad que presentaron variaciones negativas durante el tercer trimestre de 2016 fueron: transporte, almacenamiento y comunicaciones con -1,2% afectando principalmente por los efectos del paro de transporte de carga que generaron una disminución que generaron una disminución en la actividad de servicios de transporte terrestre, que se ubicó en -1,1%. Nosotros nos ubicamos en comunicaciones, lo que nos da a entender que el año pasado hubo variaciones negativas pero fueron leves, ya que al que más afectó fue al transporte.

En un porcentaje, cogiendo a Bogotá D.C como el 100% los discapacitados en Bogotá son un 30% a estas personas les beneficiaría nuestra aplicación ya que no tendrían que estar transportándose diariamente a un centro médico.

¿Existen aspectos de comportamiento asociados a nuestra idea?

Todos los comportamientos rutinarios, son asociados de alguna manera a la idea principal, debido a varios aspectos como lo son: pagar en caja, agendar una cita y lo más importante hacerse un tipo de examen, esto conlleva tiempo y esfuerzo en muchos casos. Este es un comportamiento que venimos practicando por más de 30 años y que con la ayuda de la APP será mucho más fácil y práctico.

4. Entrevista

Formato



Nombre:

Estrato:

Edad:

En esta entrevista vamos a analizar los beneficios que le podrían traer una aplicación que ayude al sistema de salud y las problemáticas que tiene este sistema.

1. ¿Al momento de ustedes asistir a un centro médico cuáles considera que son las dificultades que se le presentan?

2. ¿Qué beneficio tendría para su vida una APP con la cual no tuviera que desplazarse para pedir o reclamar un examen médico?

3. ¿Cómo contribuiría en su vida cotidiana el ahorro de recursos naturales?

4. ¿Cuáles considera que son los aspectos por los cuales usted no puede ir a reclamar sus exámenes o al momento de pedir una cita?

5. ¿Cuál es su mayor frustración al momento de ir a reclamar sus exámenes o al momento de pedir una cita?

4.1 CONCLUSIONES DE LAS ENTREVISTAS

Etiquetas de fila	Cuenta de ¿al momento de asistir a un centro médico cuáles considera que son las dificultades que se le presentan?	Cuenta de ¿al momento de asistir a un centro médico cuáles considera que son las dificultades que se le presentan?
el tiempo y dinero por el tiempo de desplazamiento	10,00%	1
tiempo de espera	30,00%	3
	60,00%	6
Total general	100,00%	10

Cuenta de ¿al momento de asistir a un centro medico cuales considera que son las dificultades que se le presentan?

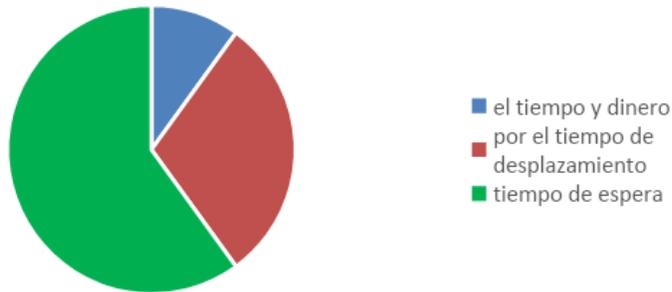


TABLA 1

Etiquetas de fila	Cuenta de ¿Qué beneficios tendría para su vida un APP con la cual no tuviera que desplazarse para pedir o reclamar un examen médico?	Cuenta de ¿Qué beneficios tendría para su vida un APP con la cual no tuviera que desplazarse para pedir o reclamar un examen médico?
ahorro de tiempo y dinero	40,00%	4
ahorro de tiempo y recursos	20,00%	2
atención rápida y ahorro de tiempo	20,00%	2
ahorro de tiempo en desplazamiento y en atención	10,00%	1
ahorro de tiempo y dinero	10,00%	1
Total general	100,00%	10

Cuenta de ¿Qué beneficios tendría para su vida un APP con la cual no tuviera que desplazarse para pedir o reclamar un examen medico?

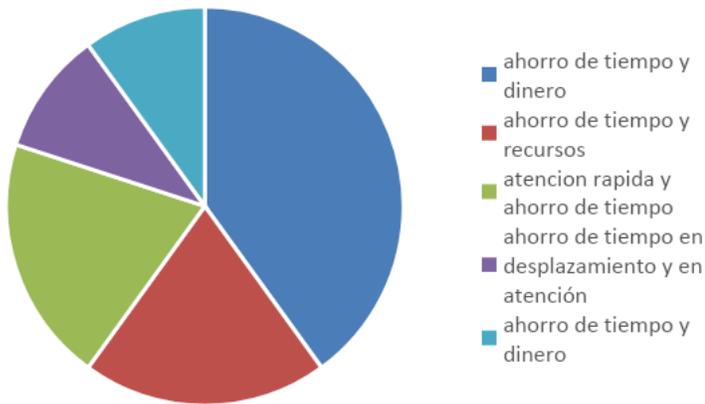


TABLA 2

Etiquetas de fila	Cuenta de ¿Cómo contribuiría en su vida cotidiana en el ahorro de recursos naturales?	Cuenta de ¿Cómo contribuiría en su vida cotidiana en el ahorro de recursos naturales?
ayudaría en prolongar la vida al no usar carro	10,00%	1
gozaremos de mejor salud	20,00%	2
mejor vida	50,00%	5
prolongar la vida humana	10,00%	1
poder gozaremos de mejor salud y prolongaríamos la vida	10,00%	1
Total general	100,00%	10

Cuenta de ¿Cómo contribuiría en su vida cotidiana en el ahorro de recursos naturales?

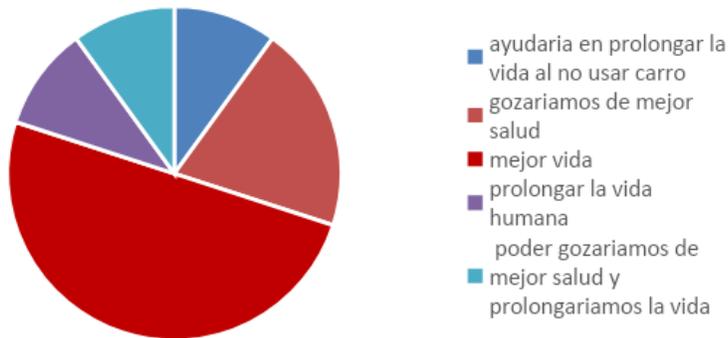


TABLA 3

Etiquetas de fila	Cuenta de ¿Cuáles considera que son los aspectos por los cuales usted no puede ir a reclamar sus exámenes o pedir una cita?	Cuenta de ¿Cuáles considera que son los aspectos por los cuales usted no puede ir a reclamar sus exámenes o pedir una cita?
la demora en agenda las citas otros compromisos y no hay tiempo suficiente	20,00%	2
permiso en el trabajo	10,00%	1
por tiempo y el factor económico	20,00%	2
por trabajo	30,00%	3
Total general	100,00%	10

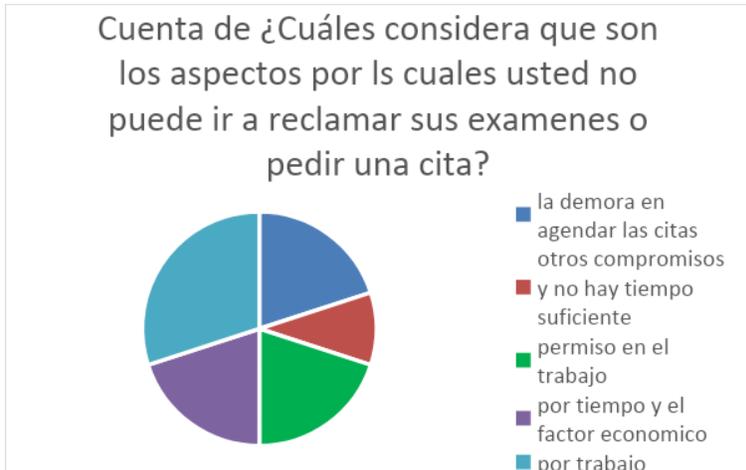


TABLA 4

Etiquetas de fila	Cuenta de ¿Cuál es su mayor frustración al momento de ir a reclamar sus exámenes o pedir una cita?	Cuenta de ¿Cuál es su mayor frustración al momento de ir a reclamar sus exámenes o pedir una cita?
la falta de agenda	20,00%	2
largas filas	30,00%	3
por falta de información	20,00%	2
tiempos de espera	30,00%	3
Total general	100,00%	10

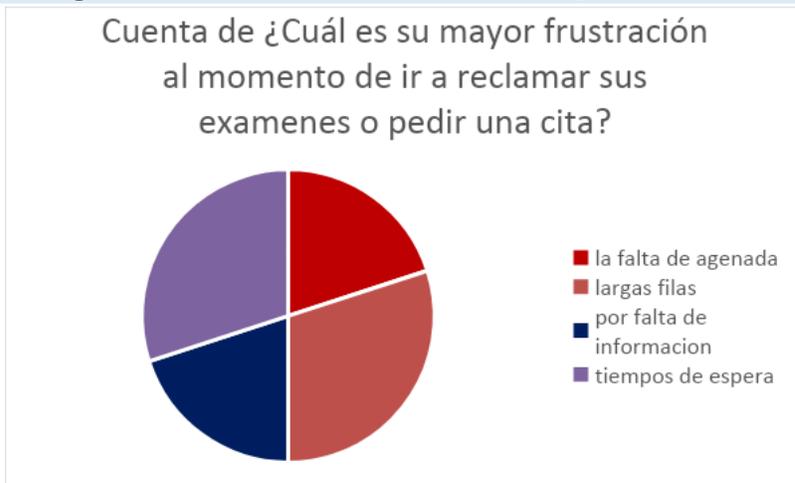


Tabla 5

5. PROTOTIPO



Health on time
Ayuda cuando la necesitas

[Inicio](#) | [Especialidades](#) | [Servicios para Pacientes](#) | [Contacto](#)



Líder en el Área de salud

Agenda tu cita fácil y desde cualquier lugar



Misión

En HEALTH ON TIME mejoramos el sistema cotidiano de salud, con una aplicación



Como Agendar una cita

Primero que todo debes tener un usuario y una contraseña que te otorga tu EPS para

Misión

En HEALTH ON TIME mejoramos el sistema cotidiano de salud, con una aplicación innovadora y sencilla brindando a nuestros clientes una calidad de vida superior, garantizando un impacto positivo en la comunidad y contribuyendo al medio ambiente.



Como Agendar una cita

Primero que todo debes tener un usuario y una contraseña que te otorga tu EPS para poder ingresar a la APP, seguido de esto desde cualquier lugar y con cualquier movil ingresadas tu datos y en instantes te saldrá una notificación de la hora la fecha y el lugar de tu cita medica.

[Agenda aqui](#)

Visión

Para el 2020 HEALTH ON TIME será una APP prestigiosa y competitiva dentro del mercado del beneficio a la salud apoderándose de un cien por ciento de las necesidades de nuestros consumidores.



Como ver tu historial clínico

Para ingresar al historial clínico lo único que debes hacer es ingresar a la APP, en la parte superior te saldrá Servicio para pacientes, le das click e inmediatamente te saldrá otra página en la cual pulsaras el botón que dice historial médico, este te pedirá usuario y contraseña que ya debes tener asignado y de una vez te saldrá todo lo que buscas.

Video

Educación para la salud



Medicina Deportiva y Cirugía Artroscópica

- Reparación de microfracturas.
- Utilizando la tecnología más avanzada.
- Síndrome de dolor patelofemoral.
- Manguito rotador / Impacto.
- Todas las fracturas de hombro.



Qué tienes que saber antes de elegir a un cirujano

- Preguntas que deberías considerar.
- Cuando es un buen momento para operarse.
- Explora alternativas no invasivas.



Este es el resultado final de nuestra aplicación, podemos ver que su información es muy concreta y precisa.

6. Identidad Estratégica



6.1 Misión

En HEALTH ON TIME mejoramos el sistema cotidiano de salud, con una aplicación innovadora y sencilla brindando a nuestros clientes una mejor calidad de vida, garantizando un impacto positivo en la comunidad y contribuyendo al medio ambiente.

6.2 Visión

Para el 2020 HEALTH ON TIME será una APP prestigiosa y competitiva dentro del mercado del beneficio a la salud apoderándose de un cien por ciento de las necesidades de nuestros clientes.

6.3 Objetivo General

Generar una buena impresión a nivel del mercado regional y local en Bogotá D.C, teniendo una aplicación práctica, sencilla y eficaz, con toda la información necesaria para poder agendar una cita médica, poder reclamar exámenes o poder comunicarse con un doctor si lo necesita.

6.3.1 Objetivos Específicos

- ❖ Llegar a un alto porcentaje de la población con dificultades de desplazamiento.
- ❖ Llenar las empresas de salud con una alta calidad en tecnología.
- ❖ Ayudar a mejorar el sistema de salud.