

PROYECTO DE FIN DE MÁSTER

Health 4.0

Citas médicas online



PROYECTO FINAL

TUTOR:

Rubén Aller Álvarez

INTEGRANTES:

Juan Pablo Lefián Salinas

Jatna Nelissa Méndez Pérez

Roberto Arturo Ramírez Hernández

Eduardo Enrique Ramírez Hernández

Sarah Elizabeth Sánchez Portes

Tabla de contenido

RESUMEN EJECUTIVO	4
NOSOTROS.....	4
PROPUESTA DE VALOR	4
CLIENTES	4
MARKETING	5
DATOS FINANCIEROS	5
PRECIOS POR SUSCRIPCION Y RENTA MENSUAL	5
INGRESOS ESTIMADOS	6
FLUJO DE EFECTIVO	6
INDICADORES DE RENTABILIDAD	6
ROI.....	6
VAN y TIR.....	7
VALIDACIÓN DE MODELO DE NEGOCIOS	8
PROPUESTA DE VALOR	8
LIENZO MODELO DE NEGOCIO.....	10
LIENZO PROPUESTA DE VALOR.....	12
VALIDACIÓN	14
DEFINICIÓN DE LA HIPÓTESIS DEL CLIENTE	14
DEFINICIÓN DE HIPÓTESIS DEL PROBLEMA	15
DEFINICIÓN DE HIPÓTESIS DE SOLUCIÓN DEL PROBLEMA	16
VALIDACIÓN DE LAS HIPÓTESIS.....	17
VALIDACIÓN DE LOS USUARIOS.....	18
ANÁLISIS EXTERNO E INTERNO	20
PROPUESTA DE VALOR	20
LIENZO PROPUESTA DE VALOR.....	26
PLAN DE OPERACIONES, MARKETING, RECURSOS FINANCIEROS Y LEGAL.....	26
PLAN DE MARKETING	26
MARKETING ESTRATEGICO	26
ANÁLISIS EXTERNO	26
ANÁLISIS INTERNO	29
POSICIONAMIENTO.....	31
MARKETING OPERATIVO	32
PLAZA O DISTRIBUCION.....	32
PUBLICIDAD Y PROMOCION	32

PLAN ESTRATEGICO.....	33
MAPA DE PROCESOS.....	34
PROCESO ESTRATÉGICOS.....	35
PROCESOS CLAVES	36
PROCESOS DE APOYO	36
PLAN DE RECURSOS HUMANOS.....	38
SOCIOS	38
ORGANIGRAMA DE HEALTH 4.0	39
PERFIL DE PUESTOS	39
DESCRIPCIÓN DE PUESTOS	41
GERENTE GENERAL.....	41
GERENTE ADMINISTRATIVO Y DE CONTABILIDAD	42
GERENTE DE MERCADEO Y VENTAS	43
ASISTENTE ADMINISTRATIVO	45
MENSAJERO	46
POLÍTICA RETRIBUTIVA.....	47
ASPECTOS LEGALES DE HEALTH 4.0	48
INFORMACIÓN LEGAL Y ACEPTACIÓN	48
CONDICIONES DE USO DE LOS CONTENIDOS Y SERVICIOS.....	49
EXCLUSIÓN DE GARANTÍAS Y DE RESPONSABILIDAD	51
ENLACES AL SITIO WEB (ENLACES ENTRANTES)	53
PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL	54
PLAN FINANCIERO.....	54
Capital Social.....	54
Gastos Pre-Operativos.....	54
Interés y Financiamiento	55
Estimación de los Ingresos.....	55
Estructura de costos y gastos	56
Estado de Pérdidas y Ganancias.....	57
Análisis Económico Financiero	58
Valor Actual Neto (VAN)	58
Tasa Interna Rentabilidad (TIR)	59
Retorno de la Inversión (ROI)	59
CONCLUSIONES	60
BIBLIOGRAFÍA.....	62

RESUMEN EJECUTIVO

NOSOTROS

Health 4.0 es una empresa dedicada a brindar una solución ágil, fácil y eficiente para el agendamiento de citas médicas online en la República Dominicana. Cuenta con una sólida plataforma tecnológica que les permitirá a los usuarios de los servicios médicos (pacientes) programar una cita médica, ver un directorio de médicos por especialidades y centros de salud según su ubicación geográfica.

La República Dominicana tiene una población de 10,938,717 habitantes. Cuenta con 23 empresas aseguradoras de riesgos de salud y un total de 7,608,992 personas afiliadas.

Para hacer uso de la plataforma tecnológica se dispondrá de una aplicación móvil y una página Web donde los usuarios podrán programar su cita médica las 24 horas del día, 7 días a la semana desde cualquier lugar donde se encuentren.

Health 4.0 busca satisfacer un mercado poco atendido en República Dominicana y que gracias a su servicio diferenciador agrega valor a sus clientes y usuarios.

PROPUESTA DE VALOR

- ✓ Conocer los horarios y especialidades de los médicos.
- ✓ Servicio de búsqueda y agendamiento de citas médicas online georreferenciadas.
- ✓ Disponibilidad de la plataforma los 7 días de la semana, 24 horas al día.
- ✓ Agilizar y/o disminuir el tiempo de búsqueda de los centros de salud y los médicos.
- ✓ Eliminar los errores de agendamientos.
- ✓ Pago en línea a través de la plataforma (opcional).
- ✓ Agendamiento de citas exprés.
- ✓ Permite Integración con los ERP.

CLIENTES



Médicos



Centros de salud



Aseguradoras de riesgos de salud



Usuarios (pacientes)

MARKETING

Health 4.0 tiene como objetivo atraer a los usuarios finales de la plataforma (pacientes), que son los que realizarán el agendamiento de sus citas médicas vía la plataforma tecnológica, a los médicos que se suscribirán para formar parte del directorio de médicos que se pondrán a disposición de los pacientes, las administradoras de riesgos de salud que cuentan con un directorio de médicos afiliados a su red. La gerencia se encargará de poner en marcha las estrategias de marketing definidas para lograr posicionarnos y poder satisfacer las necesidades de los clientes y usuarios.

DATOS FINANCIEROS



Para la puesta en marcha del proyecto de agendamiento de citas médicas online se requerirá de un capital social de € 25,000.00. El 40% del capital social de Health 4.0 SRL, estará compuesto por el aporte realizado por los cinco socios, dicho aporte será el monto de € 2,000.00 cada uno, para un monto total de € 10,000.00. El 60% restante del capital provendrá de un financiamiento con una entidad financiera por un monto de € 15,000.00, este financiamiento será a una tasa anual de 10% por 5 años.

PRECIOS POR SUSCRIPCION Y RENTA MENSUAL

Suscripciones anuales a la plataforma	Precios
Médicos (Por acceso a la plataforma)	20.00 €
Centros de Salud (30 € por acceso a Publicidad) (20 € acceso Información de datos de los usuarios, no confidenciales)	50.00 €
Aseguradoras de Riesgos de Salud (ARS) (200 € por acceso a Publicidad) (300 € por acceso Información de datos de los usuarios, no confidenciales)	500.00 €

Renta mensual de la plataforma	Precios
Médicos (Por acceso a la plataforma)	15.00 €
Centros de Salud (15 € por acceso a Publicidad) (20 € acceso Información de datos de los usuarios, no confidenciales)	35.00 €
Aseguradoras de Riesgos de Salud (ARS) (100 € por acceso a Publicidad) (200 € por acceso a información de datos de los usuarios, no confidenciales)	300.00 €

INGRESOS ESTIMADOS

Ingresos Estimados	Totales 2019	Ingresos 2019
Suscripciones Médicos	257	5,140.00 €
Suscripciones Centros de Salud	73	3,650.00 €
Suscripciones ARS	12	6,000.00 €
Renta Médicos	1,301	19,515.00 €
Renta Centros de Salud	248	8,680.00 €
Renta ARS	59	17,700.00 €
TOTAL INGRESOS ESTIMADOS 2019		60,685.00 €

FLUJO DE EFECTIVO

Flujo Neto de Efectivo				
2019	2020	2021	2022	2023
- 2,897.87 €	193.08 €	1,564.20 €	13,854.90 €	30,657.07 €

INDICADORES DE RENTABILIDAD

ROI

Periodos	2019	2020	2021	2022	2023
ROI	-10%	6%	12%	78%	169%

La tasa del retorno de la inversión a 5 años resultó positiva a partir del 2020. Para el año 2023 se estaba recuperando la inversión y se repartirían las ganancias, lo que significa que el proyecto es rentable a largo plazo.



VAN y TIR

VAN	TIR
2199.06 €	11.89%

De acuerdo al análisis económico-financiero realizado mediante los indicadores ROI, VAN y TIR, se determinó que el proyecto es viable, porque la inversión produciría ganancias por encima de la rentabilidad mínima exigida.

VALIDACIÓN DE MODELO DE NEGOCIOS

El proyecto de Health 4.0, se enmarca en la necesidad de que en la República Dominicana, no existe un servicio de agendamiento de citas médicas digital, que integre a todos los involucrados en el Sistema de Salud Dominicano, necesidad esta, que se traduce en una oportunidad clara de negocios y una necesidad sin satisfacer por parte de los usuarios y los proveedores de servicios.

Lo que se demostrará en el presente documento, es la factibilidad, con números, gráficas y entrevistas a los actores involucrados en el Sistema Sanitario, en la que se demuestra, que existe una necesidad insatisfecha en el país, a pesar de que existan pequeñas iniciativas aisladas, estas no disponen de una estructura integral, sin soluciones exportables y replicables a otras instituciones médicas.

Esto trae consigo que en una población de 10,776,998 habitantes, de los cuales 1,762,363 se encuentran afiliados a la seguridad social y sus dependientes que conforman más de un 75% de la población Dominicana (según los últimos datos ofrecidos por el Consejo Nacional de la Seguridad Social), esto representa un mercado extremadamente amplio de usabilidad.

A continuación, se presentará una serie de variables que permiten validar las diferentes hipótesis planteadas del tema, así como también, permite comprobar las divergencias en torno a la factibilidad o no del proyecto y que hará posible determinar, si es necesario pivotar hasta conseguir los resultados deseados.

PROPUESTA DE VALOR

Health 4.0 brinda un medio ágil, fácil y rápido para el agendamiento de citas médicas online, a través de una plataforma tecnológica que permite a los usuarios (pacientes), además de programar una cita, la gestión de búsqueda de médicos por especialidades y centros de salud según su ubicación geográfica, de igual forma la plataforma permite al usuario realizar el pago en línea de manera opcional.

A los médicos y centros de salud, Health 4.0, les ofrece la oportunidad de llegar a un mayor número de pacientes, los cuales podrán optar por elegir sus servicios.

Las aseguradoras de riesgos de salud (ARS) contarán con una herramienta tecnológica que les permitirá tener información sobre la cantidad de pacientes que atienden los médicos afiliados a su red de prestadores de servicios de salud, para compararla con las reclamaciones recibidas de los médicos.

Health 4.0 es una solución eficaz y eficiente en torno al agendamiento, confirmación y reagendamiento de citas médicas.

Health 4.0 ofrece un servicio personalizado maximizando la experiencia del usuario al mismo tiempo que incrementa los beneficios de los clientes.

Health 4.0 busca satisfacer un mercado poco atendido en República Dominicana y que gracias a su servicio diferenciador agrega valor a los clientes.

Soluciones:

- Servicio de búsqueda y agendamiento de citas médicas online georreferenciadas
- Agilizar y/o disminuir el tiempo de búsqueda de los centros de salud y profesionales.
- Eliminar los errores de agendamientos.
- Pago en línea a través de la plataforma (opcional).
- Agendamiento de citas exprés (solo sector privado - pago adicional por usuario).
- Servicio de gestión y agendamiento de citas médicas online. Disponible todos los días, 24 horas a la semana.
- Permite Integración con el sistema con ERP
- Disminuir los costos de atención a sus clientes.
- Aumenta demanda de nuevos clientes a través de nuevos servicios personalizados



Propuesta de Valor

- Servicio de búsqueda y agendamiento de citas médicas online georreferenciadas
- Posibilidad de que el usuario pueda localizar al especialista médico que desea, sin necesidad de desplazarse físicamente o llamar vía telefónica a la clínica.
- Conocer cuáles son las clínicas y Médicos que trabajan con las distintas aseguradoras.
- Agilizar y/o disminuir el tiempo de búsqueda de los centros de salud y profesionales.
- Eliminar los errores de agendamientos.
- Pago en línea a través de la plataforma (opcional).
- Agendamiento de citas exprés (solo sector privado - pago adicional por usuario).
- Servicio de gestión y agendamiento de citas médicas online. Disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.
- Permite Integración con el sistema ERP.
- Disminuir los costos de atención a sus clientes.
- Aumenta demanda de nuevos clientes a través de nuevos servicios personalizados.
- Servicio de búsqueda de farmacias afiliadas a las aseguradoras por georreferencia.
- Conocer los horarios y tipo de consultas que realizan los médicos.

Segmentos de Clientes

- Aseguradoras privadas y públicas de salud (ARS).

- Clínicas o centros hospitalarios.
- Profesionales médicos de las distintas especialidades, con consultorios médicos, en edades de 27-45 años.
- Farmacias.

Relación con el Cliente

- Por medio de la plataforma.
- Correos electrónicos personalizados.
- Vía telefónica
- Ferias y eventos relacionados con la sanidad en el país.

Canales

- Revistas especializadas
- Marketing online.
- Vendedores.
- Centros clínicos.
- Eventos especiales relacionados con el sector.
- Google Play, Apple Store.
- Página Web.

Fuentes de ingreso

- Renta de la plataforma online a doctores.
- Comisión a las aseguradoras por uso de la plataforma y cantidad de usuarios que usan los servicios.
- Venta de publicidad o posicionamiento en la plataforma.

Actividades claves

- Determinación de las necesidades claves de los clientes.
- Negociación con los distintos actores involucrados.
- Desarrollo de la plataforma.
- campaña publicitaria y alianzas estratégicas para uso de la plataforma dentro de los usuarios.
- Capacitación a Médicos para uso de la herramienta.
- Alianzas estratégicas con aseguradoras, plataformas de pago online y médicos.

Recursos claves

- Infraestructura de TI.
- Desarrolladores de aplicación.
- Centrales telefónicas (para asistencia a usuarios).
- Desarrollo de campañas publicitarias.
- Infraestructura física de la empresa.

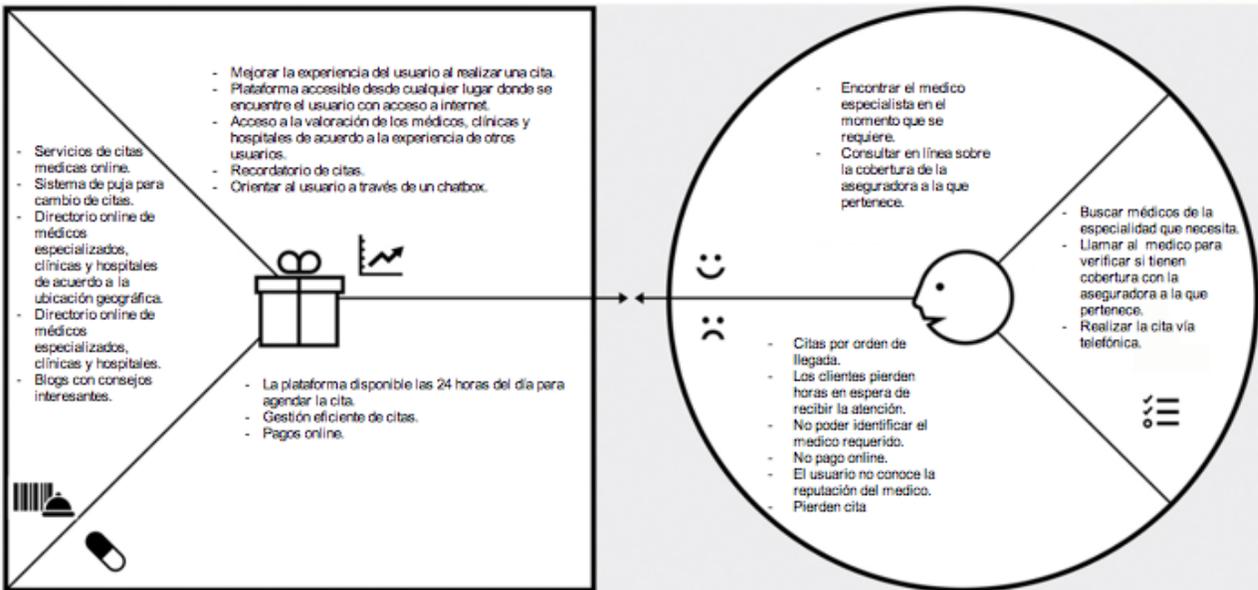
Socios claves

- Centros médicos.
- Médicos.
- Equipo de desarrollo de IT.
- Pacientes.
- Payment Gateways (Visanet, carnet, azul).
- Empresas de desarrollo de marketing y publicidad.
- Plataformas de Redes sociales.
- Colegio Médico Dominicano.
- Aseguradoras.

Estructura de costes

- Desarrollo y mantenimiento de la plataforma.
- Mantenimiento y pago de la plataforma de pago online.
- Publicidad digital y participación en eventos.
- Recursos humanos.
- Gastos administrativos.
- Infraestructura física del negocio.

LIENZO PROPUESTA DE VALOR



Tipo de clientes:

Aseguradoras:

Este tipo de cliente ha sido elegido, debido a que tiene una necesidad imperante, de tener algún tipo de control o seguimiento a los Médicos, debido a los fraudes del que son víctimas, al mismo tiempo le interesa modernizar su estructura, así como brindar un servicio más eficiente a sus clientes (Médicos y afiliados), estos son las columna vertebral de la plataforma, ya que son los que brindan los lineamientos. Regulaciones y procesos estratégicos a los Médicos con los cuales tienen afiliación.

Médicos:

Su importancia se enmarca tanto en lo estratégico como en lo operativo dentro de la plataforma, por medio de la plataforma se les brindará la posibilidad de poder manejarse de forma eficiente su tiempo, facilitarle el trabajo a las secretarias y asistentes que trabajan con estos, así como brindar un servicio más enfocado, con límites de tiempo por pacientes. Facilidades de pago virtual, mejorar su visibilidad, recomendación y georeferenciación de cara a los pacientes (usuarios que utilizan la plataforma).

Clínicas o centros de salud:

A los centros de salud, les interesa poder conocer cuáles son los tipos de clientes que visitan a los pacientes, conocer el tipo de enfermedad del que son tratados (de esta forma, pueden brindar servicios adicionales), ver los horarios de trabajo de los médicos, así como poder gestionar de manera más eficiente el trato que les brindan a los pacientes y obtener una validación de la calidad del local y del médico.

Pacientes:

Son los usuarios de la plataforma y los que tendrán como beneficio:

- Servicio de búsqueda y agendamiento de citas médicas online georreferenciadas.
- Posibilidad de que el usuario pueda localizar al especialista médico que desea, sin necesidad de desplazarse físicamente o llamar vía telefónica a la clínica.
- Conocer cuáles son las clínicas y Médicos que trabajan con las distintas aseguradoras.
- Agilizar y/o disminuir el tiempo de búsqueda de los centros de salud y profesionales.
- Pago en línea a través de la plataforma (opcional).
- Agendamiento de citas exprés (solo sector privado - pago adicional por usuario).
- Servicio de gestión y agendamiento de citas médicas online. Disponible las 24 horas, los 7 días de la semana.
- Servicio de búsqueda de farmacias afiliadas a las aseguradoras por georreferencia.

Farmacias:

Por Medio de la plataforma, las Farmacias podrán publicitarse a través de la aplicación, así como obtener nuevos clientes por georreferencia de la localización del paciente.

VALIDACIÓN

DEFINICIÓN DE LA HIPÓTESIS DEL CLIENTE

Las 22 aseguradoras que actualmente operan en la República Dominicana, tienen el problema de que no poseen un instrumento de control sobre la cantidad y el tipo de agendamiento de citas que realizan los médicos (para el 2012 el índice de consultas ambulatorias por cada 1,000 habitantes era de 671.3), esto trae consigo una serie de problemas de gestión, que derivan en fraudes, malversaciones y poca transparencia respecto a la cobertura de seguros.

Al mismo tiempo los médicos (estimaciones en más de 30,000 Médicos afiliados al Colegio Médico Dominicano), no poseen un sistema unificado de eficiencia del tiempo y gestión de sus compromisos y horarios de trabajo, lo que hace que tengan que perder tiempo y dinero, así como un esfuerzo adicional para organizar sus agendas de trabajo.

De igual modo, están los pacientes que representan un total de 1,762,363 y sus dependientes que se encuentran afiliados al Sistema de la Seguridad Social (de estos el 85.5% son usuarios de entre 20 y los 54 años, con ingresos medios y superiores a US\$ 440 mensuales), para estos no existe la posibilidad de poder agendar sus citas Médicas a través de plataformas tecnológicas integradas, lo que hace que tenga que ir todo el día a esperar y tomar un turno en las clínica y hospitales, con el médico que desean que lo atienda, en otros casos, se presenta la situación de que muchas veces se desconoce cuál es el horario regular del médico, lo cual genera un estado de ansiedad y malestar en los pacientes, y lo que es todavía más angustiante, es no saber con cual otro médico se podrían consultar, ni a cual otro centro médico podrían dirigirse directamente, debido principalmente a que el actual sistema de gestión de citas médicas no cuenta con el uso de las plataformas web capaces de agilizar y garantizar el proceso de agendamiento de citas médicas online, deficiencias que en muchos casos generan grandes complicaciones en el tiempo de los pacientes, ya que para asistir a tiempo, estos requieren de espacios importantes en agenda, porque en su mayoría deben de solicitar días y permisos de trabajo para poder cumplir con estos compromisos médicos, lo que se refleja en pérdida de dinero, de tiempo y de energía.

Por otro lado, los pacientes no poseen un sistema de pago virtual (en la RD existen más de 2.5 millones de tarjetas de crédito), modalidad que le permitiría al paciente poder utilizar tarjetas de créditos y avanzar sus pagos de manera virtual.

Lo mismo ocurre con las farmacias (3,100 farmacias distribuidas en todo el país), en la que no existe un sistema que permite actualmente, conocer cuáles son las farmacias que tienen cobertura de las distintas aseguradoras, y mucho menos una georreferenciación que permita conocer dónde se encuentran, lo que muchas veces genera confusión en el paciente al momento de salir de la consulta y tener que buscar sus medicamentos.

Las clínicas o centros de Salud, solamente disponen de estimaciones vagas que le son suministradas por los galenos, eso trae como consecuencia que no conozcan la cantidad de pacientes que asisten a las consultas médicas, por lo tanto, desconocen la cantidad real de personas que asisten diariamente a sus centros hospitalarios, así como el tipo de enfermedad, ni tampoco del nivel de satisfacción de los pacientes que acuden al centro sanitario.

DEFINICIÓN DE HIPÓTESIS DEL PROBLEMA

El problema principal, es que no existe un sistema integral y generalizado que contenga a todos los actores involucrados en el Sistema Sanitario. Este Sistema prácticamente no ha tenido ningún cambio substancial en los últimos años, por lo que se ha creado un estancamiento en los procesos y procedimientos del sistema de gestión de consultas y en los mismos centros clínicos, esto unido a que existen muy pocas iniciativas de este tipo, tanto en el ámbito privado como público, produciendo pequeños proyectos aislados, sin un enfoque que complementa todos los aspectos e involucren a todos los actores, por lo que no ofrecen una solución integral, lo que ha generado un conflicto o una falta de solución, en detrimento de todo el sector.

Esta situación ha pasado a convertirse en un servicio precario, anticuado y arcaico que no se integra a la era tecnológica, ni involucra ningún cambio radical o de importancia en este ámbito, todo esto ha sucedido, por la falta de innovación, compromiso y comunicación entre los involucrados del Sistema Sanitario.

Esto ha traído consigo frustraciones e inconvenientes entre los pacientes que desean un servicio más ágil, más ajustado a las nuevas realidades y que de soluciones tecnológicas e integrales a un sector de tanta importancia en nuestra sociedad.

DEFINICIÓN DE HIPÓTESIS DE SOLUCIÓN DEL PROBLEMA

Dado la situación que se refleja a nivel nacional, sobre la falta de controles y de gestión dentro de las instituciones sanitarias, resulta esencial poder contar con un sistema, que permita a dar una solución integral a todos los actores involucrados en el Sistema Sanitario. Por lo que la tecnología ayuda a crear un canal que integre todos estos factores y mejore la eficiencia de los procesos del sector, principalmente en la valoración y la reducción de costos por parte de los usuarios.

Con esta plataforma se logrará crear un sistema que permita a los usuarios o pacientes, lograr organizar y calendarizar sus citas médicas en línea de manera que les permitan un mejor desarrollo, menos pérdida de tiempo y dinero en sus ámbitos laborales, así como tener un registro o histórico de su expediente hospitalario, función que actualmente no se encuentra disponible en ningún ámbito, así como menos confusión sobre qué médico visitar, los tiempos en los que opera y su disponibilidad.

Tanto para las clínicas y las aseguradoras, esta plataforma les permitirá poder conocer y tener un control en la valoración del cliente y del establecimiento, como de los datos que a través de la plataforma se generan:

*Cantidad real de consultas médicas.

*Tipos de consulta.

*Recomendaciones medicinales que aconsejan los médicos.

*Expediente médico del paciente.

*Montos de pagos de los pacientes.

*Transparencia en la gestión.

*Enfermedades y tratamiento más comunes y en qué sector en específico

Todo esto encaminado a lograr una gestión más eficiente, abierta y transparente.

Para los Médicos, esto les permitirá estar mejor organizados y al brindarles otra forma de pago a los pacientes, les dará la oportunidad de generar nuevos clientes, debido a que los pacientes no tienen que esperar a tener dinero en efectivo para poder ir a hacer sus chequeos rutinarios, por lo que se hace previsible el incremento de su productividad, al eficientizar la gestión del tiempo que le tendrá que dedicar de su agenda diaria a cada actividad.

A las farmacéuticas, les permite dar a conocer su negocio, permitir que los pacientes conozcan con qué seguros operan, así como la localidad y/o el lugar específico de su ubicación para el usuario y el personal médico.

VALIDACIÓN DE LAS HIPÓTESIS

Se ha demostrado que las aseguradoras no tienen el control sobre la gestión de las consultas de los médicos, y desconocen muchas veces si el médico, realmente atendió a un paciente o no, lo que deriva en fraudes a las ARS. Por lo que estarían dispuestos a participar en el proyecto empresarial, ya que les serviría para tener un mejor aseguramiento de la calidad y control sobre los médicos.

Se ha demostrado que los médicos, tienen un problema de organización y optimización de los tiempos y al mismo tiempo se demostró que los médicos no desean ser evaluados por los pacientes, lo que llevaría a pivotar en el modelo de negocio sobre este aspecto, para poder satisfacer las necesidades de este sector.

De igual modo, se demostró que los principales problemas que padecen los pacientes son:

- *Pérdida de tiempo, por largas esperas en los consultorios.
- *Falta de un mecanismo de pago virtual.
- *Falta de calidad en la atención en el centro hospitalario.
- *Mucho tiempo de espera para poder agendar una cita.
- *Largas filas
- *Servicio ineficiente por parte de las secretarías de los médicos
- *entre otros (Ver anexo encuesta.)

Con las farmacéuticas ocurre que los clientes desconocen cuáles son las que les queda más cercana a su centro de salud, así como cuales de esta utilizan los servicios de la aseguradora a la cual se encuentran afiliados.

Las clínicas o centros de Salud, desconocen la cantidad de pacientes que van a las consultas médicas, así como la carencia de métodos fiables que les permitan conocer el nivel de calidad, con la que son

atendidos los pacientes, tanto a nivel del médico que lo examinó, como a nivel de la infraestructura física y condiciones del establecimiento hospitalario.

VALIDACIÓN DE LOS USUARIOS.

Para la validación de la hipótesis de clientes “Usuarios”, definimos realizar una encuesta la cual titulamos “Encuesta sobre nueva APP de Agendamiento de Citas médicas - Health 4.0”, donde invitamos a personas cercanas a los residentes del equipo que viven en este país. Indicando que estamos evaluando la posibilidad de crear una aplicación móvil gratuita para usuarios de los servicios de salud privados en República Dominicana.

Esta encuesta tuvo una participación de 44 personas, residentes en República Dominicana, de las cuales el 54,5% eran mujeres y el 45,5% eran hombres. Y el 47.7% eran adultos jóvenes entre 18-30 años, el 29.5% eran adultos entre 31-39 años y el 22.8% eran mayores a 40 años.

Donde para validar el problema, se definió la siguiente pregunta:

¿Cuéntanos qué dificultades has tenido cuando agendamos una cita médica en República Dominicana?

Donde las principales dificultades, tienen que ver con tomar una cita, es decir esto se debe hacer a través del canal telefónico o la asistencia presencial. Por otro lado, también se destaca la disponibilidad de médicos.

Luego diseñamos un test de prototipo de APP, para esto buscamos un template de APP móviles en Sketchapp, para luego retocarla en Figma y finalmente animar en MarvelApp, la cual la diponibilizamos en <https://marvelapp.com/18504aag>.

Entonces la métrica que utilizamos para medir el interés de los usuarios fue el porcentaje de usuarios disponibles a descargar la aplicación, para esto el test comprendía que más del 75% de los usuarios estuvieran dispuestos.

Los resultados de la prueba fueron, que un 81,8% de los encuestados estaría dispuesto a descargar la APP, un 15,9% tal vez la descargaría y un 2,3% no la descargaría. Por lo tanto, fue una hipótesis

validada, desde la perspectiva de la solución. Y el 65,9% se manifestó a favor de la iniciativa, valorándose como muy buena.

No obstante, varias de sus funcionalidades deberán ser pivotadas, ya que por ejemplo no tuvo una buena evaluación, la pregunta ¿Estarías dispuesto/a pagar más por la cita médica si la pudieras conseguir lo antes posible?, y por otro lado obtuvimos una muy positiva recepción en las preguntas como las alertas de cara a los usuarios, en el caso de que los médicos no puedan asistir, por lo tanto, ayudará a focalizar el valor que buscan los clientes.



PROPUESTA DE VALOR

Health 4.0 brinda un medio ágil, fácil y rápido para el agendamiento de citas médicas online, a través de una plataforma tecnológica que permite a los usuarios (pacientes), además de programar una cita, la gestión de búsqueda de médicos por especialidades y centros de salud según su ubicación geográfica, de igual forma la plataforma permite al usuario realizar el pago en línea de manera opcional.

A los médicos y centros de salud, Health 4.0, les ofrece la oportunidad de llegar a un mayor número de pacientes, los cuales podrán optar por elegir sus servicios.

Las aseguradoras de riesgos de salud (ARS) contarán con una herramienta tecnológica que les permitirá tener información sobre la cantidad de pacientes que atienden los médicos afiliados a su red de prestadores de servicios de salud, para compararla con las reclamaciones recibidas de los médicos.

Health 4.0 es una solución eficaz y eficiente en torno al agendamiento, confirmación y reagendamiento de citas médicas.

Health 4.0 ofrece un servicio personalizado maximizando la experiencia del usuario al mismo tiempo que incrementa los beneficios de los clientes.

Health 4.0 busca satisfacer un mercado poco atendido en República Dominicana y que gracias a su servicio diferenciador agrega valor a los clientes.

Soluciones:

Propuesta de Valor

- Servicio de búsqueda y agendamiento de citas médicas online georreferenciadas
- Posibilidad de que el usuario pueda localizar al especialista médico que desea, sin necesidad de desplazarse físicamente o llamar vía telefónica a la clínica.
- Conocer cuáles son las clínicas y Médicos que trabajan con las distintas aseguradoras.
- Agilizar y/o disminuir el tiempo de búsqueda de los centros de salud y profesionales.
- Eliminar los errores de agendamientos.
- Pago en línea a través de la plataforma (opcional).
- Agendamiento de citas exprés (solo sector privado - pago adicional por usuario).
- Servicio de gestión y agendamiento de citas médicas online. Disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.
- Permite Integración con el sistema ERP.
- Disminuir los costos de atención a sus clientes.
- Aumenta demanda de nuevos clientes a través de nuevos servicios personalizados.
- Servicio de búsqueda de farmacias afiliadas a las aseguradoras por georreferencia.
- Conocer los horarios y tipo de consultas que realizan los médicos.

Segmentos de Clientes

Se han identificado como clientes:

Aseguradoras:

Este tipo de cliente ha sido elegido, debido a que tiene una necesidad imperante, de tener algún tipo de control o seguimiento a los Médicos, debido a los fraudes del que son víctimas, al mismo tiempo le interesa modernizar su estructura, así como brindar un servicio más eficiente a sus clientes (Médicos y afiliados), estos son las columna vertebral de la plataforma, ya que son los que brindan los lineamientos. Regulaciones y procesos estratégicos a los Médicos con los cuales tienen afiliación.

Médicos:

Su importancia se enmarca tanto en lo estratégico como en lo operativo dentro de la plataforma, por medio de la plataforma se les brindará la posibilidad de poder manejarse de forma eficiente su tiempo, facilitarle el trabajo a las secretarias y asistentes que trabajan con estos, así como brindar un servicio más enfocado, con límites de tiempo por pacientes. Facilidades de pago virtual, mejorar su visibilidad, recomendación y georeferenciación de cara a los pacientes (usuarios que utilizan la plataforma).

Clínicas o centros de salud:

A los centros de salud, les interesa poder conocer cuáles son los tipos de clientes que visitan a los pacientes, conocer el tipo de enfermedad del que son tratados (de esta forma, pueden brindar servicios adicionales), ver los horarios de trabajo de los médicos, así como poder gestionar de manera más eficiente el trato que les brindan a los pacientes y obtener una validación de la calidad del local y del médico.

Pacientes:

Son los usuarios de la plataforma y los que tendrán como beneficio:

- Servicio de búsqueda y agendamiento de citas médicas online georreferenciadas.
- Posibilidad de que el usuario pueda localizar al especialista médico que desea, sin necesidad de desplazarse físicamente o llamar vía telefónica a la clínica.
- Conocer cuáles son las clínicas y Médicos que trabajan con las distintas aseguradoras.
- Agilizar y/o disminuir el tiempo de búsqueda de los centros de salud y profesionales.
- Pago en línea a través de la plataforma (opcional).
- Agendamiento de citas exprés (solo sector privado - pago adicional por usuario).
- Servicio de gestión y agendamiento de citas médicas online. Disponible las 24 horas, los 7 días de la semana.
- Servicio de búsqueda de farmacias afiliadas a las aseguradoras por georreferencia.

Farmacias:

Por Medio de la plataforma, las Farmacias podrán publicitarse a través de la aplicación, así como obtener nuevos clientes por georreferencia de la localización del paciente.

Relación con el Cliente

Se ha determinado, que se busca crear una solución de valor para lograr que la relación con los clientes sea exitosa, más allá de la rentabilidad por producto o por el negocio que se está creando, se focalizó tener una verdadera interacción con el cliente, tanto en el contexto del uso de las nuevas tecnologías, como con los métodos tradicionales de comunicación. Más abajo detalles de estos modelos.

- Por medio de la plataforma. Se crearan mecanismos de comunicación y articulación de las necesidades de los clientes, tales como preguntas, ayudas, tips, contactos, horarios, chatbot, etc.
- Correos electrónicos. Personalizados, sobre felicitaciones por cumpleaños, mensajes de informaciones generales de salud y bienestar, consejos y uso de la plataforma, así como mensajes varios a los suscriptores.
- Vía telefónica. Para ayudas, preguntas, consejos de la plataforma y uso en sentido general.
- Ferias y eventos relacionados con la sanidad en el país. Por medio de la participación en eventos en físico, tse tendrá una presencia y momento de interacción en tiempo real con las personas e interesados en los productos y servicios.

Canales

Es fundamental poder contar con los canales claves para poder presentar y exponer los Productos y servicios que se ofrecen, por esto se han identificado puntos claves para esta actividad:

- Revistas especializadas. En temas del sector salud, así como publicaciones pagas en periódicos.
- Marketing online. En páginas especializadas en medicina, redes sociales, influenciadores y medios vinculados.
- Vendedores. Se contará activamente con un grupo especializado de promotores y vendedores de la plataforma, para presentarla en las distintas instituciones sanitarias.
- Centros clínicos. Se creará publicidad especializada para dicho sector, donde se dará a conocer los servicios
- Eventos especiales relacionados con el sector. Para presentar la plataforma en ferias, congresos y eventos relacionados al mundo sanitario, para atraer clientes y usuarios.

- Google Play, Apple Store. Por medio de las App virtuales, se creará un espacio donde puedan descargar los productos y usar los servicios.
- Página Web. Se creará una página web, propia, donde se mostrará el negocio, informaciones de interés, así como lo que hacemos y representamos.
- Chatbot. Se creará un canal especializado de respuestas automática, con entendimiento del lenguaje natural, para que a través de correos electrónicos, mensajería de texto whatsapp se puedan confirmar o modificar las horas médicas.

Fuentes de ingreso

- Renta de la plataforma online a doctores. Por medio de distintos planes que le darían mayor o menor relevancia dentro de los motores y filtros de búsquedas.
- Comisión a las aseguradoras por uso de la plataforma y cantidad de usuarios que usan los servicios. De esta forma, fidelizamos a las aseguradoras para que pague una licencia de uso de la plataforma, así como un porcentaje mínimo de comisión por cada usuario que realizó una consulta por medio de la empresa.
- Venta de publicidad. Existirá una sección especial dentro de la aplicación, destinada a la venta de artículos pagados, promociones de farmacias, farmacéuticas, aseguradoras, clínicas y médicos, por lo cual se cobrará una cuota por la venta de estos espacios.
- posicionamiento en la plataforma. Con esta opción, se cobrarán distintos planes dentro de la plataforma para los médicos que se encuentren afiliados, de manera que dependiendo del plan que tenga, dentro de la plataforma tendrán más o menos visibilidad a la hora de opción de búsquedas de farmacias, médicos o aseguradoras.

Actividades claves

Bajo este punto se han identificado todas las actividades que se necesitan tener listas para el éxito del negocio y de la empresa:

- Parte fundamental es la negociación y aceptación de los términos de uso, con los médicos y las aseguradoras, para esto, las ARS son de vital importancia, porque ellos hacen que sus médicos afiliados se incorporen de manera directa dentro de la plataforma de agendamiento.
- Desarrollo de la plataforma. Conseguir buenos desarrolladores es un punto clave para la viabilidad del proyecto.
- Compañías publicitarias y alianzas estratégicas con medios de comunicación, influenciadores, aseguradoras y médicos, para uso de la plataforma dentro de los usuarios.
- Capacitación a Médicos para uso de la herramienta.
- Alianzas estratégicas con plataformas de pago online. para incorporar esta opción dentro de la plataforma.

Recursos claves

Son los recursos Claves, que directamente impactan en la realización de la aplicación y por ende conllevan unos gastos asociados al mismo:

- Infraestructura de TI, para la plataforma, así como empresas de cloud computing.
- Contratación de empresas de Desarrolladores de aplicaciones.
- Centrales telefónicas (para asistencia a usuarios).
- Desarrollo de campañas publicitarias, por medio del marketing digital, panfletos y publicación en medios especializados.
- Infraestructura física de la empresa, un local, donde puedan trabajar todas las áreas de la compañía.

Socios claves

Estos son aquellos, con los cuales se deben realizar alianzas estratégicas que ayuden a poder lograr los propósitos y acciones.

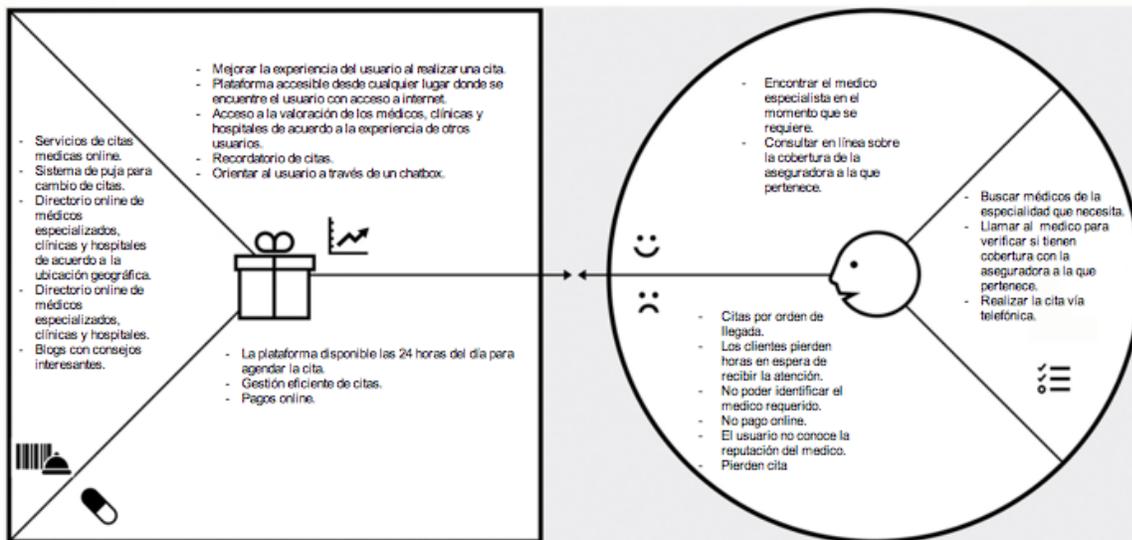
- Centros médicos.
- Médicos.
- Equipo de desarrollo de IT.
- Pacientes.
- Payment Gateways (Visanet, carnet, azul).
- Empresas de desarrollo de marketing y publicidad.
- Plataformas de Redes sociales, instagram, Facebook, linkedin
- Colegio Médico Dominicano.
- Aseguradoras.

Estructura de costes

Gastos que se necesitan solventar para poder poner en marcha el proyecto, los mismos se detallan a continuación:

- Desarrollo y mantenimiento de la plataforma, por lo cual se incurre en pagos de host, seguridad, empresa de desarrollo de software y equipos de funcionamiento de redes.
- Mantenimiento y pago de la plataforma de pago online.
- Publicidad digital y participación en eventos.
- Recursos humanos.
- Gastos administrativos y de operación
- Equipos de trabajo del personal
- Infraestructura física del negocio.

LIENZO PROPUESTA DE VALOR



PLAN DE OPERACIONES, MARKETING, RECURSOS FINANCIEROS Y LEGAL

PLAN DE MARKETING

Existe una creciente necesidad de los usuarios de la salud privada en República Dominicana en mejorar la gestión de la toma de horas médicas. Ya que las personas valoran mucho su tiempo y buscan la instantaneidad para resolver sus problemas de salud.

MARKETING ESTRATEGICO

ANALISIS EXTERNO

El Proyecto está dirigido para dar soluciones de citas médicas en el sector sanitario en toda la Republica Dominicana.

En las últimas décadas, República Dominicana ha experimentado enormes transformaciones en el orden económico y social como resultado de los cambios globales y de su propia dinámica interna. En el área de la salud, estos cambios han sido impulsados por la aprobación, en el año 2001, de Las Leyes 42-01 (Ley General de Salud), promulgada el 8 de marzo del año 2001 y 87-01 (Ley que crea el Sistema Dominicano de Seguridad Social).

La República Dominicana tiene una población de 10,938,717 habitantes. Cuenta con 27 empresas aseguradoras de riesgos de salud y un total de 7,608,992 personas afiliadas al seguro nacional de salud,

de acuerdo a datos estadísticos publicados por la superintendencia de salud y riesgos laborales (SISARIL).

Un censo realizado y actualizado para noviembre del 2017 establece que el sistema de salud nacional del país tiene 7,087 establecimientos de salud, de esos, 1,801 son públicos y 5,286 son privados.

De los 7,087 centros públicos y privados que tiene el país, 2,260 están en Santo Domingo y el Distrito Nacional, de los públicos 274 se encuentran en esta demarcación.

De acuerdo al estudio realizado se puede evidenciar que el país tiene una mayor cantidad de centros privados que públicos, de los privados el 80% son centros de odontología y de diagnóstico.

El sistema nacional de salud se caracteriza por prestar un servicio de baja calidad tanto en los centros públicos y privados y pese a que estos últimos el servicio tienen un costo elevado.

Hoy día la República Dominicana se encamina a colocarse a la vanguardia de la región de América Latina y el Caribe en cuanto a infraestructuras de centros de salud y calidad de servicios.

Algunas de las principales empresas aseguradoras del país, están incursionando poco en la digitalización de sus servicios y están ofreciendo aplicaciones móviles para sus usuarios, pero muy pocas en el tenor de programación y agendamiento de citas médicas.

Poder de negociación de los clientes

Una vez los clientes se hayan fidelizado con el servicio, el poder de negociación es bajo, puesto que el costo de cambio es elevado debido al capital que requiere invertir. Nuestro principal reto es ofrecer una solución innovadora y diferenciadora para lograr llamar la atención de los clientes potenciales agotando los canales correspondientes y medios digitales.

Poder de negociación de los proveedores

Dado la naturaleza de este negocio se puede distinguir distintos tipos de proveedores:

Proveedores de software: El poder de negociación de estos proveedores es alto. La plataforma ofrece una solución tecnológica que depende de una empresa desarrolladora de software asociada. Si bien existen muchas ofertas en este sector, el costo de cambio de una empresa y otra podría ser elevado y es por ello que su poder es alto.

Proveedores de hardware. El poder de estos proveedores es bajo. En el mercado existen muchas empresas dedicadas a las ventas de hardware cloud y compiten por precio y calidad.

Barreras de entrada de los competidores

En república dominicana existen muy pocas ofertas de empresas que se hayan establecido en este ámbito de salud para ofrecer soluciones tecnológicas. Los competidores que surjan deberán enfrentarse a las barreras existentes en el mercado: Falta de capital económico, socios claves, conocimientos y experiencia. El mercado es un poco cerrado.

Productos Sustitutos

Los productos sustitutos representan una amenaza alta en este sector. El sistema tradicional de agendamientos de citas médicas por teléfono es poco funcional, debido a que el personal que lo administra lleva controles manuales (agendas escritas y planillas en Excel) representa un costo

relativamente bajo en comparación a un sistema gestionado que permita a los interesados llevar estadísticas de las citas de los pacientes.

La forma más usual de agendar una cita médica en la República Dominicana en los centros privados es, mediante una llamada telefónica, los especialistas atienden con cita previa de forma telefónica, pero sin fijar ningún horario de atención dentro de la agenda del médico. El usuario es atendido al llegar al centro, por orden de llegada. El usuario desconoce el tiempo con que debe disponer para ser atendido. El médico dispone de una asistente para tomar las llamadas y anota de forma manual a los usuarios.

Si bien la aplicación de la tecnología y nacimiento de estas tiene un crecimiento exponencial, en República Dominicana todavía se encuentra en una etapa transición tecnológica. Es necesario que se supere el escalón actual y se reciba el empuje necesario para cerrar la brecha digital.

Análisis Sector y Mercado Rivalidad entre competidores.

Dado que es una empresa dedicada a ofrecer soluciones tecnológicas en el sector salud, nuestros principales competidores serían aquellas empresas relacionadas al sector, como es la aplicación desarrollada por ARS Humano, que contiene funciones de agendamiento, pero solo suscrita a los médicos y clínicas afiliados con ellos, no de manera universal. En este sentido el mercado se encuentra poco definido porque puede que existan pocas iniciativas dedicadas a ofrecer las mismas soluciones, y el mercado es bastante amplio en la actualidad. Es por ello, por lo que se hace necesario que exista un producto y servicio diferenciador y con una propuesta de valor bien definida que permita escalar en el mercado. Para ello el foco estará en lo siguiente:

- Estrategias de ventas y mercadeo diferenciadas.
- Excelencia en el servicio Postventa.
- Precios competitivos.
- Innovación.
- Soluciones adaptables a las necesidades de los clientes.

En República Dominicana, este mercado es relativamente nuevo. Muy pocos centros médicos cuentan con un sistema de agendamientos de citas forma online, y las que lo tienen, solo cuentan con una página web con un simple formulario de agendamiento.

Dentro de las clínicas y Aseguradoras privadas que cuentan con servicios o una plataforma de solicitud de citas de forma online, se puede citar:

- Grupo Hospiten.
- Hospital General Plaza de La Salud.
- Macromédica.
- Clínica Abreu.
- ARS Humano

En el sector público han surgido algunas iniciativas con miras para mejorar el servicio. De acuerdo a un comunicado emitido por el director del Servicio Nacional de Salud se implementará un sistema de citas médicas vía telefónica, a fin de reducir las largas filas en los 25 principales centros del país, que atienden el 70% de la demanda. El objetivo del sistema es que los pacientes y usuarios de los servicios puedan hacer sus citas médicas desde sus hogares, con la seguridad de que cuando se presenten al centro médico sean atendidos.

ANALISIS INTERNO

Cadena de Valor

Actividades primarias

Corresponden a la prestación del servicio de agendamiento de citas médicas online, esto se refiere al servicio a través de una APP móvil disponible en las plataformas de Google Play y APP Store de Apple.

➤ Logística de Entrada:

Captación de usuarios.

Descarga de APP.

Carga de horas disponibles.

➤ Operaciones:

Entrega de servicios de agendamiento.

➤ Logística de Salida:

Agendamiento de citas.

Procesos gobernantes

Gestión de la agenda de los médicos, búsqueda de médicos, sugerencias de consultas.

Actividades de apoyo

- ✓ Marketing.
- ✓ Servicios de cloud.
- ✓ Soporte.

DAFO de HEALTH 4.0

Debilidades

- ✓ Resistencia de algunos médicos a incorporarse al mundo digital.
- ✓ Poco conocimiento del sector médico.
- ✓ No se cuenta con inversionistas que dispongan de capital para invertir en el proyecto.
- ✓ Poca capacidad financiera para invertir en publicidad.
- ✓ Ambiente complejo, en el que se presentan muchos intereses cruzados de los sectores involucrados.
- ✓ Resistencia al cambio y adecuación de los procesos.

Amenazas

- ✓ La competencia y los nuevos competidores que pueden entrar al mercado.

- ✓ Que el servicio de agendamiento de citas online ofertado no sea acogido luego de implementada la plataforma.
- ✓ Las políticas fiscales del país.
- ✓ Cambios en la legislación en el sector salud.
- ✓ Protestas por parte de grupos de interés.

Fortalezas

- ✓ Fácil búsqueda de especialistas sanitarios, para los usuarios, en modalidad de diferentes plataformas.
- ✓ Poner a disposición del paciente una cita médica online, que le permite tener una red amplia de médicos por especialidades y según su ubicación geográfica.
- ✓ Brindar información actualizada al paciente sobre los médicos y horarios disponibles.
- ✓ Es una solución multicanal, puede ser utilizada a través de una PC, un teléfono móvil y una Tablet.
- ✓ Permite realizar pagos online de manera segura y confiable.
- ✓ Recursos humanos capacitados.
- ✓ Simplificar, eficientizar y virtualizar el proceso de agendamiento de citas médicas.

Oportunidades

- ✓ Competencia limitada inicialmente, en el área de la tecnología en el sector salud.
- ✓ Falta de una integración multisectorial sobre una misma plataforma de todos los sectores sanitarios (médicos, clínicas, aseguradoras, farmacias, etc...)
- ✓ Crecimiento sostenible y estable de los ingresos medios en la republica dominicana.
- ✓ La República Dominicana posee un porcentaje significativo de la población que utiliza la tecnología.
- ✓ Las administradoras de riesgos de salud, actualmente se encuentran buscando nuevos mercados e innovación dentro del sector salud.
- ✓ Pacientes interesados en realizar sus citas médicas de manera online y poca demanda de sus necesidades.
- ✓ No existe un expediente único hospitalario.
- ✓ En República Dominicana existen programas de apoyo financiero a las PYMES a través de la banca nacional.

SELECCIÓN DE SEGMENTO

Para la selección del segmento objetivo se han considerado usuarios del sistema de salud privado en República Dominicana. Hombres y mujeres entre 18 y 60 años, pertenecientes a los principales quintiles de mayores ingresos ubicados en las provincias de Santo Domingo de Guzmán y Santiago.

Profesionales del sector salud, graduados y en funciones.

VENTAJAS COMPETITIVAS

Disponible 24 horas de chatbot y chat virtual con medicos.

Creación de un registro único, con la recopilación de todas las informaciones de los diferentes pacientes asegurados, logrando a su vez, que todos los médicos, puedan tener el registro e histórico de los pacientes que atienden en consulta.

Inclusión de toda la Aseguradora de Riesgos de Salud (ARS), Laboratorios clínicos y farmacias dentro de la plataforma Health 4.0.

Pago online del costo de la consulta y el copago.

ESTRATEGIAS:

➤ **Estrategia genérica o básica:**

La APP Health 4.0 implementará un sistema de agendamiento moderno y automatizado de consultas médicas acorde a las necesidades del cliente dominicano.

Enfoque de penetración de mercado principalmente en el sector privado (clínicas) y las empresas aseguradoras, y médicos independientes.

Referenciación o valoración para el usuario de la calidad de los médicos y los hospitales, por referencia dentro de la plataforma.

➤ **Estrategia de crecimiento:**

Intensivo: La APP Health 4.0 tiene como objetivo en el primer año, lograr como estrategia llegar a un 14% de la población objetivo, con un incremento anual de un 22%, durante los primeros 5 años.

Por medio de alianzas estratégicas con empresas aseguradoras, médicos, clínicas e influenciadores del sector sanitario.

➤ **Estrategias competitivas:**

Creación de un registro único, con la recopilación de todas las informaciones de los diferentes pacientes asegurados, logrando a su vez, que todos los médicos, puedan tener el registro e histórico de los pacientes que atienden en consulta.

Inclusión de toda la Aseguradora de Riesgos de Salud (ARS), Laboratorios clínicos y farmacias dentro de la plataforma Health 4.0

Pago online del costo de la consulta y el copago.

POSICIONAMIENTO

Realización de campaña de marketing tanto online como en los medios tradicionales, como publicidad en los consultorios médicos, para estar presente en la opción de los usuarios.

Participación y realización de eventos, congresos y ferias sanitarias.

Posicionar la APP Health 4.0 como una opción confiable, de calidad y segura, obteniendo una mejor eficiencia y valoración de citas médicas por parte de los usuarios.

MARKETING OPERATIVO

Producto

Producto y/o servicio medular es una APP que permite a los usuarios de los servicios de salud privados en República Dominicana, agendar sus citas médicas. Y por otro lado permite a los servicios de salud privados reducir los costos “Call Centers” y mejorar la experiencia de los usuarios.

➤ Producto formal

El funcionamiento de Health 4.0 para establecer citas médicas es muy sencillo. El paciente solo tiene que descargar la APP, entrar en el sistema, escoger el día y la hora, rellenar sus datos personales y confirmar la reserva.

➤ Producto aumentado

El servicio permitirá elegir las horas en las que un paciente puede pedir cita, asignar un profesional a cada cita (siempre evitando solapamientos), Recibir una alerta cada vez que un paciente reserve una cita, ver en todo momento la agenda de citas de cada profesional, consultar las citas médicas desde cualquier dispositivo con conexión a internet, crear y modificar citas a voluntad, enviar recordatorios automáticos de citas a los pacientes y chatear con un chatbot para resolver dudas.

PRECIO

Para el usuario o paciente, generalmente, el precio será cero, ya que lo que se busca es obtener la mayor cantidad de usuarios.

Por otro lado, para el Centro médico y Clínicas el precio consistirá en un set up inicial para la customización de la APP, y luego un precio por licencia estándar y premium.

Finalmente, las consultas particulares de médicos tendrán un precio por licencia y la APP será genérica.

PLAZA O DISTRIBUCION

La APP tendrá disponibilidad de forma directa y se realizará por medio de las plataformas Google Play para dispositivos Android y APP Store para dispositivos Apple. Por otro lado, las clínicas, centros de salud y consultas privadas de médicos, podrán comprar el sistema de agendamiento a través de la página web de la solución, donde podrán acceder a la plataforma de administración.

PUBLICIDAD Y PROMOCION

➤ Publicidad

La publicidad se realizará a través de herramientas de publicidad en línea, Google y Facebook Ads.

Otra forma de publicitar la APP y los servicios de agendamiento de citas médicas será a través de una página web, donde se responderán dudas acerca del producto, se recibirán comentarios y pedidos, esto

con el fin de estar más cerca de los consumidores y atravesar fronteras, así lograr expandir el negocio del agendamiento de citas en centro américa.

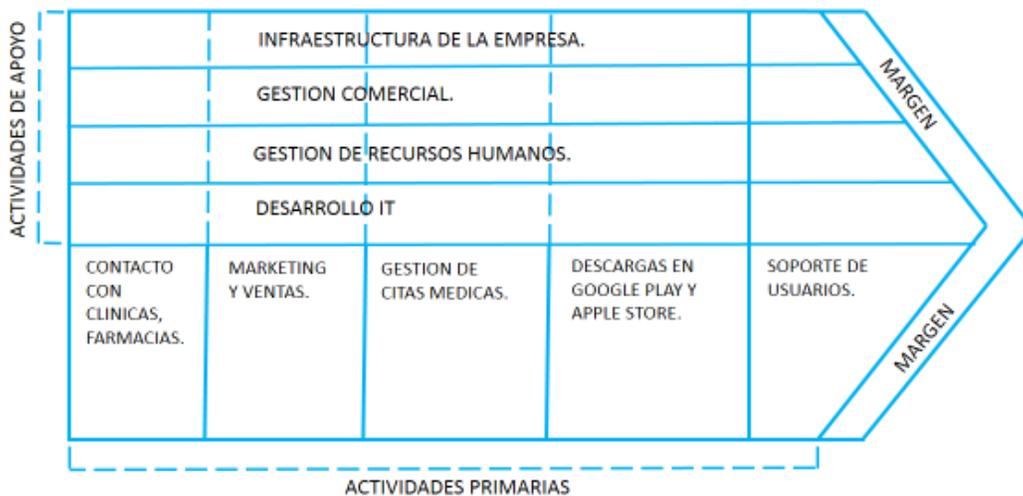
La última, pero principal forma de publicidad será la de boca en boca, por esta razón hay que satisfacer las expectativas de los principales consumidores.

➤ **Promoción**

Participación en ferias de salud y eventos especializados en el área médica.

PLAN ESTRATEGICO

ACTIVIDADES PRIMARIAS.



Fuente: CADENA DE VALOR DE PORTER

Basado en el cuadro anterior de las actividades primarias, a continuación, se indica un breve desglose de cada una de ellas:

Contacto con clínicas: Primer contacto con las clínicas, para vender la aplicación de gestión de citas y orientarlos sobre las solicitudes del soporte básico a posibles incidencias.

Contacto con farmacias: Primer contacto con las farmacias, para vender la aplicación de gestión de citas, su uso, importancia y orientarlos sobre las solicitudes del soporte básico disponible.

Marketing: Tendrán como cometido ocuparse de todos los procesos relacionados con el apartado de comunicación y marketing.

Gestión de citas: Este proceso se encargará del acceso a la agenda de health 4.0, para verificar la disponibilidad de la cita que desea el usuario/paciente y o la disponibilidad de fármacos en farmacias.

Descargas de la App en Google Play y Apple Store: La aplicación de gestión Citas estará disponible en las dos principales plataformas del mercado, como son Apple Store (usuarios de Apple) y Google Play (dispositivos Android).

Soporte de usuarios: Los pacientes tendrán a su disposición una guía rápida para preguntas frecuentes, así como un correo electrónico para resolver otras dudas o incidencias.

De igual forma, a continuación, se detallan las actividades de soporte de Health 4.0:

Desarrollo IT: Estará a cargo de toda la tecnología que apoya la cadena de valor de Health 4.0.

Gestión de RRHH: Se encargará de las tareas relacionadas con los empleados de Health 4.0, ya sean personal interno o externo.

Gestión Comercial: Todas aquellas actividades y procesos comerciales que den soporte a la venta a clientes (clínicas, doctores, Farmacias).

Infraestructura de la Empresa: Todas aquellas actividades secundarias que estén relacionadas con la gestión y administración de la oficina y que serán necesarias para el correcto funcionamiento de Health 4.0.

MAPA DE PROCESOS

Dentro del mapa de procesos se encuentra toda la estructura y el desarrollo de procesos que harán que el prototipo de Health 4.0 funcione a la correctamente, el foco de mejora siempre serán los usuarios (pacientes) y los clientes (clínicas, doctores y farmacias); otra parte fundamental dentro del proceso será la Gestión Directiva, que brindará el soporte a la hora de planear, hacer, verificar y actuar en cualquiera de las áreas que componen el mapa de procesos.



PROCESO ESTRATÉGICOS

Proceso	Objetivo	Subprocesos	Periodicidad	Responsable
Planificación Estratégica	Diseñar los planes que permitan a la empresa cumplir con los objetivos establecidos en el mediano y largo plazo.	Análisis DAFO	Semestral	Gerente General
		Definir objetivos en el mediano y largo plazo.	Semestral	
		Monitoreo y seguimiento al cumplimiento	Mensual	
Planificación Financiera	Definir los planes de financiamiento en mediano y largo plazo	Análisis presupuesto	Anual	
		Plan de financiamiento	Semestral	
	Asociarnos con las principales	Presentar la aplicación	Continua	Gerente General y Mercadeo

Alianzas Comerciales	clínicas y aseguradoras	Captar socios	Continua	
-----------------------------	-------------------------	---------------	----------	--

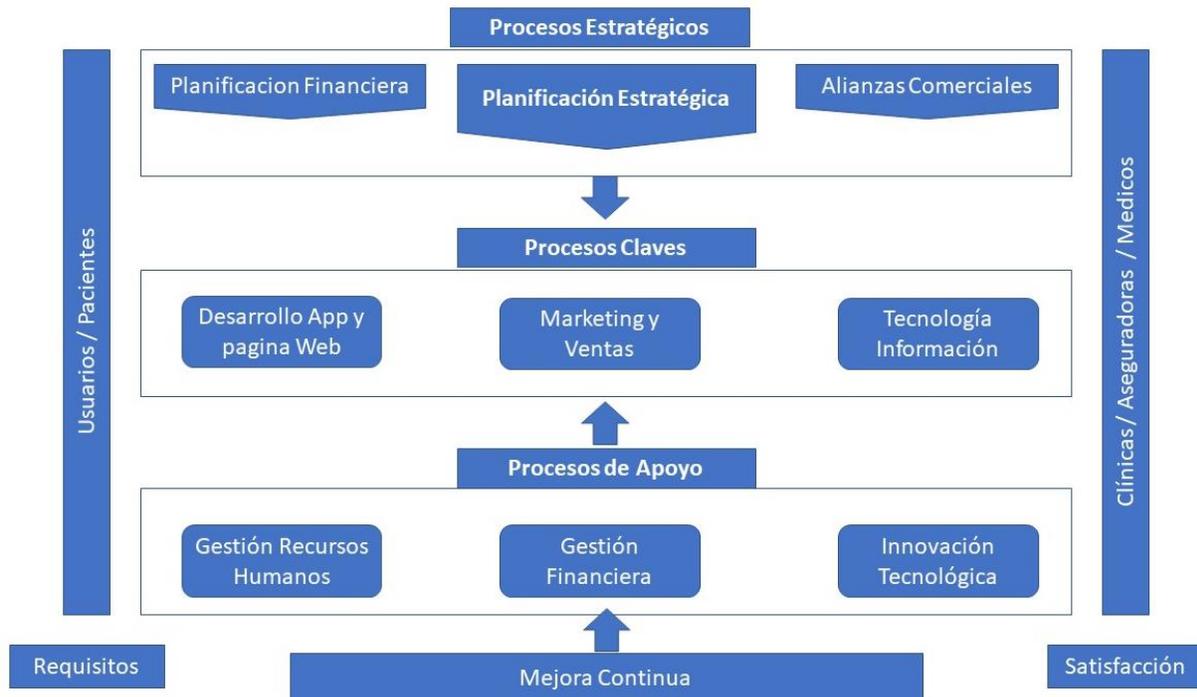
PROCESOS CLAVES

Proceso	Objetivo	Subprocesos	Periodicidad	Responsable
Desarrollo App y pagina Web Gestión Citas	Maximizar la experiencia de usuario con la App.	Mantenimiento App y pagina Web	Continuo	Gerente Tecnología e Innovación
		Soporte	Continuo	
		Seguimiento Incidencias	Continuo	
Marketing y Ventas	Realizar actividades orientadas a la identificación de los potenciales clientes y comercializar el producto a dichos clientes.	Investigación de mercado	Semestral	Gerente de Mercadeo y ventas
		Identificar Necesidades no satisfechas y Posicionamiento del producto	Continuo	
		Publicidad y ventas	Continuo	
		Establecer alianzas comerciales	Continuo	
Tecnología información	Mejora, seguridad y actualización de bases de datos de la plataforma	Diseño y desarrollo de aplicaciones	Contino	Gerente Tecnología e Innovación
		Seguridad y Protección de datos	Continuo	
		Edición y actualización Contenido	Continuo	

PROCESOS DE APOYO

Proceso	Objetivo	Subprocesos	Periodicidad	Responsable
	Cumplimiento de los objetivos de la empresa mediante la	Definir puestos y funciones	Anual	
		Capacitaciones y	Continuo	

Gestión Recursos Humanos	selección, captación y retención de los recursos adecuados y retribución al empleado.	entrenamiento		Gerente Administrativo y contabilidad
		Evaluaciones desempeño	Anual	
		Pago de incentivos y compensaciones	Anual	
		Reclutamiento Personal	continuo	
Gestión Financiera	Administración y control de los recursos económico de la empresa.	Estados de Financieros	Mensual	Gerente Administrativo y contabilidad
		Gestion bancaria	Anual	
		Créditos y cobros	Quincenal	
Innovación Tecnológica	Mantenernos al tanto de los últimos avances y nuevos usos de la tecnología para satisfacer las necesidades de los clientes	Desarrollo y mejora aplicación	Continuo	Gerente Tecnología e Innovación
		Compra y actualización Software	Continuo	
		Entrenamiento en el software	Continuo	



PLAN DE RECURSOS HUMANOS

El capital humano es el recurso más valioso con el que cuenta una empresa, de aquí radica la importancia de establecer un buen plan desde el inicio o creación de la empresa.

El plan de recursos humanos de Health 4.0 define la cantidad de empleados necesarios para operar, las políticas retributivas de la empresa, el perfil, competencias y funciones de los recursos humanos necesarios, así como también las políticas de contratación y estructura jerárquica de la misma.

SOCIOS

La empresa estará constituida por 5 socios fundadores los cuales deberán realizar un aporte inicial de € 2,000 cada uno, para un total de € 10,000. Para completar el capital inicial de € 20,000, se financiará el 50% restante.

La empresa será constituida como una Sociedad de Responsabilidad Limitada (SRL), la cual es una sociedad mercantil, cuya responsabilidad estará limitada al capital aportado y en caso de contraerse deudas no será respondida con el capital aportado por los socios. En la República Dominicana este tipo de sociedad está limitada con un mínimo de 2 socios y un máximo de 50 socios.

Antes de iniciar las operaciones el equipo de socios acordara lo siguiente:

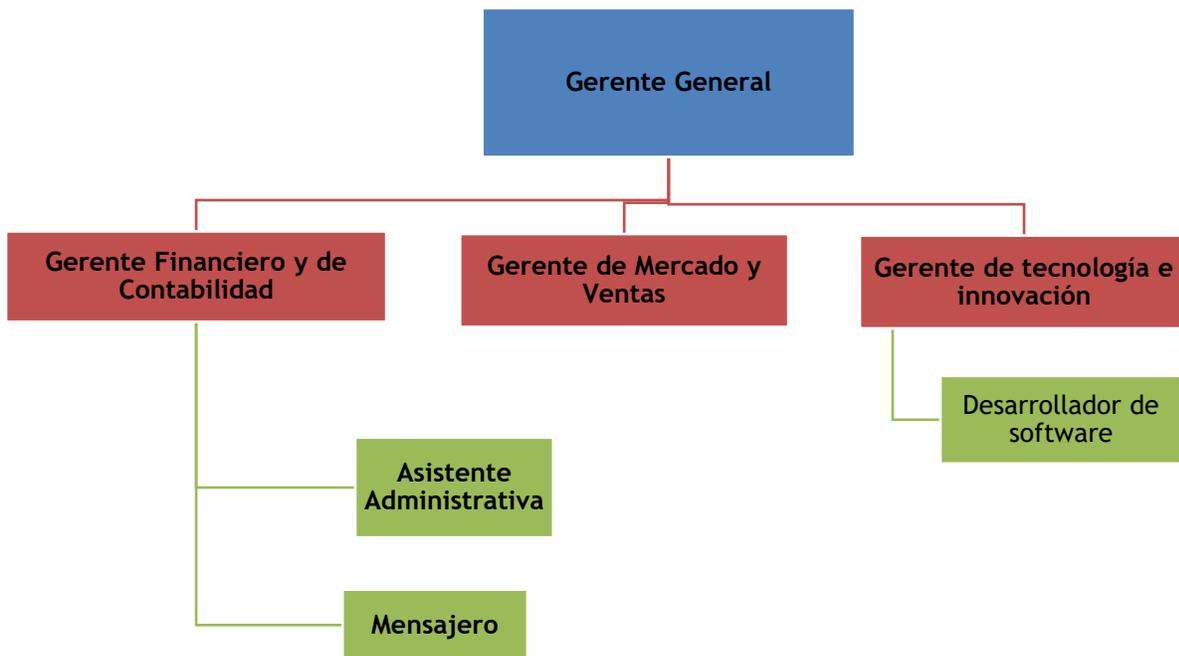
No se repartirá ningún beneficio durante los primeros 12 meses, en caso de que los hubiere, dicho beneficio se reportará en la cuenta de la empresa.

Los socios se comprometen a mantener sus aportes por un periodo de 24 meses.

Los socios podrán ocupar posiciones directivas y se asignará un salario de acuerdo con sus responsabilidades.

Health 4.0

Citas médicas online



PERFIL DE PUESTOS

Gerente General

Esta posición es la encargada de la dirección y liderazgo de Health 4.0, cuyo perfil se ocupara, del crecimiento sostenido de la empresa, y participará en la toma de decisiones, en cuyo caso también será compartida con el consejo de accionistas, que, aunque no formarán parte de la plantilla del personal de la empresa, son responsables, juntamente con el gerente general, de la dirección de la misma.

Gerente financiero y de Contabilidad

Este puesto será el responsable del manejo financiero, contable, impositivo y de los recursos humanos de Health 4.0, para esta posición la empresa requerirá de un profesional graduado en contabilidad, con conocimientos y experiencia en las áreas administrativa, impositiva y de recursos humanos.

Gerente de Mercado y Ventas

Este puesto será responsable de incrementar las ventas y de identificar y organizar las necesidades de publicidad de la empresa. La persona en esta posición debe tener buenos contactos y tener buenas relaciones y excelente comunicación para dar a conocer el producto.

Asistente Administrativa

Este puesto dará asistencia y soporte a la gerencia general y a la gerencia de administración y contabilidad, realizará actividades administrativas de archivo, control y elaboración de correspondencia, digitar y registrar las transacciones contables de las operaciones. Su perfil será estudiante universitaria del área de contabilidad o administración, debe ser una persona proactiva, dinámica, orientada a resultados.

Mensajero

Este puesto realizará las labores de mensajería de la empresa, se encargará de la entrega y retiro de la documentación requerida por su supervisor inmediato.

Gerente de Tecnología e innovación

Este puesto será responsable de diseñar y gestionar toda la parte de infraestructura tecnológica, así como la creación y gestión del desarrollo de nuevos productos o aplicaciones funcionales dentro de la plataforma WEB.

Desarrollador de Software

Este puesto será responsable de la creación de la plataforma, junto con la aplicación, mejora y puesta en prueba de las herramientas digitales a utilizar.

DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

GERENTE GENERAL

DESCRIPCION DE PUESTO	
Posición:	Gerente de General
Departamento:	Gerencia
Reporta a:	Accionistas y Socios (Dueños)
Posiciones a su cargo:	2
Genero:	Indistinto
Edad:	Entre 30 - 45 años
PERFIL DEL PUESTO	
Formación Académica:	Ingeniero Industrial, administrador de empresas con máster en dirección de empresas tecnológicas
Competencias Técnicas y/o Requisitos Especiales:	Dominio avanzado del paquete Office Mas de 3 años de experiencia en puesto similares Ingles avanzado
Competencias Conductuales:	Excelentes relaciones interpersonales Comunicación efectiva y asertiva Habilidades de dirección Capacidad de Planeación y organización Toma de decisiones Liderazgo Capacidad de análisis Proactividad Innovación
Objetivo de la posición:	Programar, dirigir y supervisar las actividades administrativas,

	financieras, de mercadeo y ventas de la empresa.
FUNCIONES	
1.	Elaborar e implementar los planes de operaciones y estratégicos de la empresa.
2.	Administrar efectivamente los recursos tecnológicos y humanos bajo su responsabilidad.
3.	Comunicar los planes, objetivos, políticas, normas, procedimientos y metas de la empresa.
4.	
5.	

GERENTE ADMINISTRATIVO Y DE CONTABILIDAD

DESCRIPCION DE PUESTO	
Posición:	Gerente administrativo y de contabilidad
Departamento:	Gerencia administrativa
Reporta a:	Gerente General
Posiciones a su cargo:	2
Genero:	Indistinto
Edad:	Entre 25 - 45 años
PERFIL DEL PUESTO	
Formación Académica:	Graduado de licenciatura en contabilidad, maestría en finanzas o impuestos.
Competencias Técnicas y/o Requisitos Especiales:	2 años en puestos similares.

Competencias Conductuales:	Contabilidad general. Contabilidad fiscal. Trabajo en equipo. Iniciativa, creatividad, prudencia y proactividad
Objetivo de la posición:	
FUNCIONES	
1.	Diseñar y controlar las estrategias financieras de la empresa.
2.	Desarrollar y supervisar los procedimientos operativos y administrativos.
3.	Coordinar las tareas de contabilidad y análisis financiero.
4.	Supervisar la realización correcta y oportuna de los registros contables de las operaciones de la empresa.
5.	Elaborar y analizar los estados financieros mensuales y anuales.
6.	Elaborar las declaraciones juradas de impuestos mensuales y anuales.
7.	Realizar y mantener negociaciones con las entidades financieras.
8.	Optimizar los recursos económicos y financieros necesarios para obtener los resultados planteados por la gerencia general.
9.	Manejo de los recursos humanos de la empresa (reclutamiento y selección de personal).
10.	Elaboración de nóminas de personal mensuales y pagos de seguridad social.

GERENTE DE MERCADEO Y VENTAS

DESCRIPCION DE PUESTO	
Posición:	Gerente de Mercadeo y Ventas
Departamento:	Mercadeo
Reporta a:	Gerente General
Posiciones a su cargo:	-

Genero:	Indistinto
Edad:	Entre 25 - 40 años
PERFIL DEL PUESTO	
Formación Académica:	Licenciado en Mercadeo o áreas afines
Competencias Técnicas y/o Requisitos Especiales:	Dominio avanzado del paquete Office 2 a 3 años de experiencia como mínimo Ingles avanzado
Competencias Conductuales:	Excelentes relaciones interpersonales Comunicación Efectiva Habilidades negociación Planeación/ organización Toma de decisiones Innovación/Creatividad Relaciones Públicas
Objetivo de la posición:	Diseñar estrategias y desarrollar los planes de mercadeo de la empresa que garanticen la rentabilidad del negocio. Definir las estrategias de ventas y planes de acción para impulsarlas.
FUNCIONES	
1.	Elaborar e implementar los planes de mercadeo de la empresa.
2.	Diseño y ejecución de actividades promocionales.
3.	Monitoreo, investigación y análisis del mercado para proveer información útil del mercado actual, portafolio de clientes potenciales y competidores.
4.	Coordinar y aumentar el porcentaje de ventas

ASISTENTE ADMINISTRATIVO

DESCRIPCION DE PUESTO	
Posición:	Asistente Administrativo
Departamento:	Gerencia administrativa
Reporta a:	Gerente de administración y contabilidad
Posiciones a su cargo:	Ninguna
PERFIL DEL PUESTO	
Formación Académica:	Estudiante de termino de Contabilidad, Administración de empresas o carreras afines.
Competencias Técnicas y/o Requisitos Especiales:	Manejo de Microsoft Office (Word y Excel) Manejo de sistemas de contabilidad. 2 años en puestos similares.
Competencias Conductuales:	Trabajo en equipo. Iniciativa, creatividad, prudencia y proactividad. Orientada a resultados
Objetivo de la posición:	Asistir y dar soporte a la administración en las tareas solicitadas.
FUNCIONES	
1.	Atender las llamadas telefónicas.
2.	Atender los clientes y público en general que visiten la empresa.
3.	Gestionar y tramitar la correspondencia.
4.	Administrar el material gastable de oficina
5.	Elaborar las facturas mensuales.
6.	Elaborar cheques, recibos de ingreso y depósitos.
7.	Mantener actualizados los registros contables de las operaciones de la empresa.
8.	Asistir a la administración en las tareas asignadas

MENSAJERO

DESCRIPCION DE PUESTO	
Posición:	Mensajero
Departamento:	Gerencia administrativa
Reporta a:	Gerente de administración y contabilidad
Posiciones a su cargo:	Ninguna
Genero:	Hombre
Edad:	Entre 25 - 35 años
PERFIL DEL PUESTO	
Formación Académica:	Bachiller
Competencias Técnicas y/o Requisitos Especiales:	2 años en puestos similares.
Competencias Conductuales:	Trabajo en equipo. Iniciativa, creatividad, prudencia y proactividad.
Objetivo de la posición:	
FUNCIONES	
1.	Entregar las facturas a los clientes.
2.	Recoger los cheques de pago de facturas a los clientes y elaborar recibos de pago.
3.	Realizar depósitos bancarios
4.	Realizar cambios de cheques bancarios.
5.	Asistir a la administración en las tareas asignadas.
6.	
7.	
8.	

POLÍTICA RETRIBUTIVA

El sistema de remuneración se compondrá del sueldo como compensación básica, la regalía pascual o sueldo de Navidad, así como demás beneficios de ley enumerados en el Código de Trabajo de la República Dominicana (Ley 16-92). Adicional a los beneficios de ley, la empresa le ofrecerá a sus empleados un seguro médico complementario, cubierto en un 60% por la empresa.

El planteamiento para la retribución salarial de la empresa se detalla a continuación, tomando en consideración, que luego del segundo año, como política retributiva, se evaluará la implementación de aumento salarial de un 7% anual.

Puesto	Salario Mensual	Salario Anual	Aporte empleador Seguridad Social (14.19%)	Riesgo Laboral (1%)
Gerente general	€ 864.45	€ 10,373.44	€ 1,471.99	€ 103.73
Gerente administrativo y de contabilidad	€ 691.56	€ 8,298.76	€ 1,177.59	€ 82.99
Gerente de mercadeo y ventas	€ 605.12	€ 7,261.41	€ 1,030.39	€ 72.61
Asistente administrativa	€ 311.20	€ 3,734.44	€ 529.92	€ 37.34
Mensajero	€ 207.47	€ 2,489.63	€ 353.28	€ 24.90
Totales	€ 2,679.81	€ 32,157.68	€ 4,563.17	€ 321.58

Gastos de Personal	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Salarios	€ 32,157.68	€ 32,157.68	€ 34,408.71	€ 36,817.32	€ 39,394.54
Aportes a la Seguridad Social	€ 4,884.75	€ 4,884.75	€ 5,226.68	€ 5,592.55	€ 5,984.03
Total Gastos de personal	€ 37,042.43	€ 37,042.43	€ 39,635.40	€ 42,409.88	€ 45,378.57

ASPECTOS LEGALES DE HEALTH 4.0

INFORMACIÓN LEGAL Y ACEPTACIÓN

Health 4.0 se rige sobre las bases de las regulaciones y conformidades contenidas en las leyes No. 126-02 sobre el Comercio Electrónico, Documentos y Firmas Digitales, y la Ley No. 87-01 que crea el Sistema Dominicano de Seguridad Social.

Los términos y condiciones recogidos en este aspecto Legal regulan el uso de la plataforma www.health4.0.com, y pone a disposición de los usuarios que accedan a su la Plataforma (en adelante, el “Usuario” o “Usuarios”) con la finalidad de proporcionarles información sobre sus servicios de agenda y cita médica online y Servicios Asistenciales, así como la posibilidad de hacer uso de los mismos (en adelante, los “Servicios”).

La utilización del Sitio Web por los Usuarios implica la aceptación de todas las condiciones incluidas en este Aviso Legal, la Política de Privacidad y la Política de Cookies.

La prestación de los Servicios del Sitio Web tendrá una duración limitada al momento en que los Usuarios se encuentren conectados al Sitio Web o a alguno de los Servicios que a través del mismo se facilitan. Por tanto, los Usuarios deben leer atentamente el Aviso Legal presente en el Sitio Web en cada una de las ocasiones en que se propongan utilizar el mismo, ya que éste puede sufrir modificaciones sin previo aviso.

Health 4.0, le informa que los Servicios asistenciales ofrecidos a través del Sitio Web están sometidos a los Términos de Contratación que el Usuario, antes de la compra, debe aceptar. Los Términos de Contratación, sustituyen, completan y/o modifican en su caso las presentes Condiciones de Uso.

El acceso a y/o la utilización de dichos Servicios y Contenidos (según se define en la Cláusula 7 de este Aviso Legal), expresa la entera e incondicional aceptación de las condiciones particulares en la versión publicada por Health 4.0 en el momento en que se produzca dicho acceso y/o utilización.

Es posible que, a lo largo de la prestación de los Servicios incluidos en el Sitio Web, se modifique el nombre del dominio bajo el cual dichos Servicios se prestan. Por lo tanto, los Usuarios conocen y aceptan esta posibilidad, permaneciendo en tal caso, completamente vigentes las obligaciones aceptadas por los Usuarios y Health 4.0 en función de lo establecido en este documento.

El uso que Usted efectúe del Sitio Web y sus Contenidos y Servicios es totalmente voluntario y queda bajo su entera responsabilidad.

CUENTA: REGISTRO Y CONTRASEÑA

El acceso a determinadas funcionalidades y/o Servicios prestados a través del Sitio Web requiere el registro previo de los Usuarios (en adelante, la “Cuenta Salud Health 4.0”). Concretamente, la Cuenta Salud Health 4.0 permitirá a los Usuarios acceder y disfrutar de los siguientes Servicios:

- El Servicio de agenda y cita médica online.
- El Servicio Asistencial.

- Búsqueda georeferenciada de médicos.
- Búsqueda de Farmacias.
- Pagos online.

Cualquier otro Servicio ofertado por Health 4.0.

Para ello, el Usuario deberá registrarse y facilitar determinada información precisa y de forma completa para poder acceder a su Cuenta Salud Health 4.0. Debe tener en cuenta que cualquier dato de carácter personal que Usted facilite durante su uso del Sitio Web será tratado de conformidad con la Política de Privacidad, según se establece en la Cláusula 8 de este Aviso Legal. Es por ello que el Usuario deberá leer y aceptar los términos y condiciones de dicha Política de Privacidad antes de facilitar a Health 4.0 sus datos personales.

Con carácter general, el acceso y uso de la Cuenta Health 4.0 se encuentra prohibido tanto para aquellos individuos que no tengan plena capacidad jurídica, como para menores de 14 años que no cuenten con la debida autorización de sus padres y/o representantes legales. Por tanto, aceptando el presente Aviso Legal, el Usuario garantiza que tiene al menos 14 años de edad o, en caso contrario, que el Usuario cuenta con la debida autorización de sus padres y/o representantes legales y por lo tanto el Usuario asume plena responsabilidad en relación con esta manifestación. En caso de que se tuviera constancia de haber recibido información de carácter personal de un Usuario menor de 14 años, se eliminará dicha información de los registros.

Las contraseñas asignadas serán personales e intransferibles, no estando permitida la cesión, ni siquiera temporal, a terceros. En tal sentido, los Usuarios se comprometen a hacer un uso diligente y a mantener en secreto la contraseña asignada, en su caso, para acceder al Sitio Web y/o a los Servicios que ésta proporciona. En el supuesto de que los Usuarios conozcan o sospechen de la pérdida, robo o uso de su contraseña por terceros, deberán poner tal circunstancia en conocimiento de Health 4.0 a la mayor brevedad.

Cada Usuario responderá de los gastos y de los daños y perjuicios ocasionados por la utilización de los Servicios por cualquier tercero que emplee al efecto su contraseña gracias a una utilización no diligente o a la pérdida de los mismos por el Usuario.

CONDICIONES DE USO DE LOS CONTENIDOS Y SERVICIOS

El acceso al Sitio Web es gratuito salvo en lo relativo al coste de la conexión a través de la red de telecomunicaciones suministrada por el proveedor de acceso contratado por el Usuario. Determinados Servicios son exclusivos para determinados Usuarios y su acceso se encuentra restringido.

Los Usuarios no podrán en ningún caso modificar o suprimir los datos identificativos que existan en su caso de los derechos de Health 4.0 o de terceros. Los Usuarios únicamente podrán acceder a los Contenidos y Servicios mediante los medios o procedimientos que se hayan puesto a su disposición a este efecto en el Sitio Web o se utilicen habitualmente en Internet para ese fin, siempre que no impliquen la violación de derechos de propiedad intelectual o industrial o impliquen algún tipo de daño para el Sitio Web y/o su información o Contenidos y/o Servicios ofrecidos.

Los Usuarios se obligan a usar los Contenidos y Servicios de forma diligente, legal, correcta y lícita y, en particular, se compromete a título meramente enunciativo y no exhaustivo a abstenerse de:

1. utilizar los Contenidos y Servicios de forma y con fines contrarios a la ley, a la moral y a las buenas costumbres generalmente aceptadas o al orden público;
2. utilizar los Contenidos y Servicios de forma que produzcan o puedan producir efectos contrarios a la ley, a la moral y a las buenas costumbres generalmente aceptadas o al orden público;
3. transmitir o difundir información, datos, contenidos, mensajes, gráficos, dibujos, archivos de sonido y/o imagen, fotografías, grabaciones, software, y en general, cualquier material obsceno, ofensivo, vulgar o que induzca actuaciones delictivas, denigratorias, difamatorias, infamantes, violentas o, en general, contrarias a la ley, a la moral y a las buenas costumbres generalmente aceptadas o al orden público;
4. reproducir, copiar, o distribuir los Contenidos, así como permitir el acceso del público a los mismos a través de cualquier modalidad de comunicación pública, o transformarlos o modificarlos, a menos que se cuente con la autorización del titular de los correspondientes derechos o ello resulte legalmente permitido;
5. vulnerar derechos de propiedad intelectual o industrial pertenecientes a Health 4.0 o a terceros;
6. utilizar los Servicios y Contenidos de manera que pueda suponer un perjuicio o sobrecarga para el funcionamiento del Sitio Web;
7. realizar transacciones fraudulentas o que puedan facilitar conductas ilícitas o fraudulentas de cualquier tipo;
8. emplear los Contenidos y Servicios y, en particular, la información de cualquier clase obtenida a través del Sitio Web con cualquier tipo de finalidad publicitaria y, en especial, para remitir publicidad, comunicaciones con fines de venta directa o con cualquier otra clase de finalidad comercial, mensajes no solicitados individualizados o dirigidos a una pluralidad de personas, así como de comercializar o divulgar de cualquier modo dicha información.

Los Usuarios responderán por los daños y perjuicios de toda naturaleza que Health 4.0 pueda sufrir, directa o indirectamente, como consecuencia del incumplimiento de cualquiera de las obligaciones derivadas de este Aviso Legal o de la ley en relación con la utilización del Sitio Web y los Contenidos y/o Servicios.

El Contenido disponible en el Sitio Web se proporciona en el entendimiento de que Health 4.0 no se dedica a prestar asesoramiento médico, terapéutico ni ningún otro tipo de Servicio o asesoramiento profesional. Dichos Contenidos se proporcionan exclusivamente como ayuda general con fines instructivos y no deberá considerarse como asesoramiento médico o sanitario ni utilizarse para diagnosticar o tratar problemas específicos. Los Contenidos tampoco pretenden sustituir el asesoramiento o los servicios profesionales de un facultativo que esté familiarizado con las circunstancias específicas del Usuario. Consulte siempre a su médico o compañía médica en relación con cualquier enfermedad y antes de someterse a cualquier nuevo tratamiento.

EXCLUSIÓN DE GARANTÍAS Y DE RESPONSABILIDAD

Health 4.0 se reserva el derecho a interrumpir el acceso al Sitio Web, así como la prestación de cualquiera o de todos los Contenidos y/o Servicios que se prestan a través del mismo en cualquier momento y sin previo aviso, ya sea por motivos técnicos, de seguridad, de control, de mantenimiento, por fallos de suministro eléctrico o por cualquier otra causa fundada.

En consecuencia, Health 4.0 no garantiza la fiabilidad, la disponibilidad ni la continuidad del Sitio Web ni de los Contenidos y/o Servicios, por lo que la utilización de los mismos por parte de los Usuarios se lleva a cabo por su propia cuenta y riesgo, sin que, en ningún momento puedan exigirse responsabilidades por la discontinuidad o falta de disponibilidad de los Contenidos y/o sus Servicios.

Health 4.0 no será responsable en caso de que existan interrupciones del Servicio, demoras, errores, mal funcionamiento del mismo y, en general, demás inconvenientes que tengan su origen en causas que escapen del control de Health 4.0, y/o debidas a una actuación dolosa o culposa de los Usuarios y/o tengan por origen causas de Fuerza Mayor. Sin perjuicio de lo establecido en el artículo 577 del Código Civil Dominicano, se entenderán incluidos en el concepto de Fuerza Mayor, además, y a los efectos de las presentes condiciones generales, todos aquellos acontecimientos acaecidos fuera del control de Health 4.0, tales como: fallo de terceros, operadores o compañías de servicios, falta de acceso a redes de terceros, actos u omisiones de las Autoridades Públicas, aquellos otros producidos como consecuencia de fenómenos naturales, apagones, etc. y el ataque de hackers, crackers u otros terceros a la seguridad o integridad del sistema informático. En cualquier caso, sea cual fuere su causa, Health 4.0 no asumirá responsabilidad alguna ya sea por daños directos o indirectos, daño emergente y/o por lucro cesante.

Health 4.0 excluye cualquier responsabilidad por los daños y perjuicios de toda naturaleza que puedan deberse a la falta de veracidad, exactitud, exhaustividad y/o actualidad de los Contenidos transmitidos, difundidos, almacenados, puestos a disposición o recibidos, obtenidos o a los que se haya accedido a través del Sitio Web, ni tampoco por los contenidos prestados u ofertados por terceras personas o entidades. Health 4.0 tratará en la medida de lo posible de actualizar y rectificar aquella información alojada en el Sitio Web que no cumpla con las mínimas garantías de veracidad. No obstante, quedará exonerada de responsabilidad por su no actualización o rectificación, así como por los Contenidos e informaciones vertidos en la misma.

Health 4.0 no se responsabiliza por el Contenido de la información recogida en el Sitio Web, así como por aquellas opiniones, comentarios, apreciaciones o cualquier otra manifestación recogida en el mismo que no sean emitidas directamente por Health 4.0.

Health 4.0 excluye cualquier responsabilidad por los daños y perjuicios de toda clase que puedan deberse a la presencia de virus o a la presencia de otros elementos lesivos en los Contenidos que puedan producir alteración en los sistemas informáticos, así como en los documentos o sistemas almacenados en los mismos.

Health 4.0 no se hace responsable de los Contenidos, cualesquiera que sean los mismos, que los Usuarios envíen a Health 4.0 por medio del Sitio Web, por medio del servicio de correo electrónico o por cualquier otro medio, siendo por tanto imputable a los Usuarios cualquier responsabilidad dimanante de los Contenidos enviados por los mismos.

Health 4.0 no se hace responsable por la utilización que los Usuarios realicen de los Contenidos del Sitio Web, ni de sus contraseñas, así como de cualquier otro material contenido en el Sitio Web, que pueda suponer una violación de cualquier tipo de norma, nacional o internacional, de los derechos de propiedad intelectual o industrial o cualquier otro derecho de terceros. De igual forma, no se hace responsable de los posibles errores de seguridad que se pudieran producir por el hecho de utilizar versiones de navegadores no actualizadas, o de las consecuencias que se pudieran derivar del mal funcionamiento del navegador, ya sea por configuración inadecuada, presencia de virus informáticos o cualquier otra causa ajena a Health 4.0.

Health 4.0 garantiza que tiene suscritos acuerdos con los Centros o Profesionales Médicos que conforman el Cuadro Médico para prestar el servicio de atención médica a aquellos Asegurados que lo soliciten y que prueben ser clientes de las Aseguradoras. Health 4.0 no será responsable de los retrasos, cumplimientos defectuosos o incumplimientos en la prestación del Servicio Médicos cuando los mismos se debieran al incumplimiento del Centro o Profesional Médico. En particular, en relación con la actividad profesional médica propiamente dicha, los diagnósticos y tratamientos a los Usuarios, Health 4.0 será totalmente ajeno y carecerá de responsabilidad alguna. El Centro o Profesional Médico será, por tanto, el único responsable de cualquier obligación, derecho o resultado derivados de la prestación de sus servicios.

ENLACES A TERCEROS (ENLACES SALIENTES)

El servicio de acceso al Sitio Web puede incluir dispositivos técnicos de enlace, directorios e incluso instrumentos de búsqueda que permiten a los Usuarios acceder a sitios web de Internet (en adelante, "Sitios Enlazados"). En estos casos, Health 4.0 actúa como prestador de servicios de conformidad con el artículo 23 de la Ley No. 126-02 sobre el Comercio Electrónico, Documentos y Firmas Digitales. y sólo será responsable de los contenidos y servicios suministrados en los Sitios Enlazados en la medida en que tenga conocimiento efectivo de la ilicitud o de que puedan lesionarse bienes o derechos de terceros y no haya desactivado el enlace con la diligencia debida.

En el supuesto de que los Usuarios consideren que existe un Sitio Enlazado con contenidos ilícitos o inadecuados podrán comunicárselo a Health 4.0 a la dirección de contacto señalada en el primer apartado de este Aviso Legal, indicando:

1. del comunicante: nombre, dirección, número de teléfono y dirección de correo electrónico;
2. una descripción de los hechos que revelan el carácter ilícito o inadecuado del Sitio Enlazado;
3. una declaración expresa de que la información contenida en la comunicación es exacta. En ningún caso esta comunicación conlleva la obligación de retirar el correspondiente enlace, ni supone, según lo dispuesto en la LSSI, el conocimiento efectivo de las actividades y/o contenidos indicados por el comunicante.

En ningún caso, la existencia de Sitios Enlazados debe presuponer la existencia de acuerdos con los responsables o titulares de los mismos, ni la recomendación, promoción o identificación de Health 4.0 con las manifestaciones, contenidos o servicios proveídos.

Health 4.0 no conoce los contenidos y servicios de los Sitios Enlazados y por tanto no se hace responsable por los daños producidos por la ilicitud, calidad, desactualización, indisponibilidad, error e inutilidad de los contenidos y/o servicios de los Sitios Enlazados ni por cualquier otro daño que no sea directamente imputable a Health 4.0, salvo en lo previsto en el mencionado artículo 23 de la Ley.

Si los Usuarios deciden visitar y/o utilizar cualquiera los Sitios Enlazados, lo harán por su cuenta y riesgo, y tendrán que tomar las medidas de protección oportunas contra virus u otros elementos dañinos.

ENLACES AL SITIO WEB (ENLACES ENTRANTES)

El usuario de Internet que quiera introducir enlaces desde sus propias páginas web al Sitio Web deberá cumplir con las condiciones que se detallan a continuación sin que el desconocimiento de las mismas evite las responsabilidades derivadas de la ley:

1. El enlace únicamente vinculará con el home page o página principal del Sitio Web pero no podrá reproducirla de ninguna forma (online links, deep-links, browser o border enviroment, copia de los textos, gráficos, etc.);
2. Quedará en todo caso prohibido, de acuerdo con la legislación aplicable y vigente en cada momento, establecer frames o marcos de cualquier tipo que envuelvan al Sitio Web o permitan la visualización de los Contenidos a través de direcciones de Internet distintas a las del Sitio Web y, en cualquier caso, cuando se visualicen conjuntamente con contenidos ajenos al Sitio Web de forma que: (i) produzca, o pueda producir, error, confusión o engaño en los Usuarios sobre la verdadera procedencia del Servicio o Contenidos; (ii) suponga un acto de comparación o imitación desleal; (iii) sirva para aprovechar la reputación de la marca y prestigio de Health 4.0; o (iv) de cualquier otra forma resulte prohibido por la legislación vigente;
3. No se realizarán desde la página web que introduce el enlace ningún tipo de manifestación o indicación falsa, inexacta o incorrecta sobre Health 4.0, empleados, clientes o sobre la calidad de los Servicios que presta;
4. En ningún caso, se expresará ni se dará a entender en la página web donde se ubique el enlace que Health 4.0 ha prestado su consentimiento para la inserción del enlace o que de otra forma patrocina, colabora, verifica o supervisa los servicios del remitente;
5. Está prohibida la utilización de cualquier marca denominativa, gráfica o mixta o cualquier otro signo distintivo de Health 4.0 dentro de la página web del remitente salvo en los casos permitidos por la ley o expresamente autorizados por Health 4.0 y siempre que se permita, en estos casos, un enlace directo con el Sitio Web en la forma establecida en esta cláusula;
6. La página web que establezca el enlace deberá cumplir fielmente con la ley y no podrá en ningún caso disponer o enlazar con contenidos propios o de terceros que:
 1. sean ilícitos, nocivos o contrarios a la moral y a las buenas costumbres (pornográficos, violentos, racistas, etc.);
 2. induzcan o puedan inducir en el Usuario la falsa concepción de que Health 4.0 suscribe, respalda, se adhiere o de cualquier manera apoya las ideas, manifestaciones o expresiones, lícitas o ilícitas, del remitente;

3. resulten inapropiados o no pertinentes con la actividad de Health 4.0 en atención al lugar, contenida y temática de la página web del remitente;

El establecimiento del enlace no implica en ningún caso la existencia de relaciones entre Health 4.0, y el propietario de la página web en la que se establezca, ni la aceptación y aprobación por parte de Health 4.0 de sus contenidos o servicios allí ofrecidos puestos a disposición del público.

Health 4.0 podrá solicitar, en cualquier momento y sin necesidad de aportar las razones de dicha solicitud, que se elimine cualquier enlace al Sitio Web, después de lo cual el responsable de la página web enlazante deberá proceder de inmediato a su eliminación.

PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL

La totalidad de los Contenidos del Sitio Web, entendiéndose por éstos a título meramente enunciativo los textos, fotografías, gráficos, imágenes, iconos, tecnología, software, links, dominios, marcas y demás contenidos audiovisuales o sonoros, así como su diseño gráfico y códigos fuente, son de la exclusiva propiedad de Health 4.0 de terceros, cuyos derechos en su caso reconoce Health 4.0, y están sujetos a derechos de propiedad intelectual e industrial protegidos por la legislación nacional e internacional (en adelante, los “Contenidos”).

Queda estrictamente prohibido cualquier utilización de cualquiera de los elementos objeto de propiedad industrial e intelectual con cualquier tipo de finalidad, en especial comercial, así como su distribución, comunicación pública, modificación, alteración, transformación o descompilación, salvo autorización expresa por escrito por parte del titular de estos.

La infracción de cualquiera de los citados derechos puede constituir una vulneración de las presentes disposiciones, así como una acción constitutiva de delito tipificada en los artículos 23 y siguientes del Código civil.

PLAN FINANCIERO

Capital Social

El capital social de Health 4.0, SRL, estará compuesto por el aporte realizado por los cinco socios, dicho aporte será el monto de € 2,000.00 cada uno, para un monto total de € 10,000.00. Para la puesta en marcha del proyecto de agendamiento de citas médicas online, además del aporte realizado por los accionistas de la empresa, se tomará un financiamiento con una entidad financiera por un monto de € 15,000.00, este financiamiento será a una tasa anual de 10% por 5 años.

Gastos Pre-Operativos

La inversión requerida para la creación de la empresa Health 4.0 se presenta a continuación:

Inversión plataforma de citas médicas online Health 4.0	
Gastos de constitución compañía	€ 200.00
Remodelación y adecuación local oficina	€ 1,000.00
Mobiliario oficina	€ 1,700.00

Equipos informáticos	€	3,100.00
Software y Desarrollo Web	€	10,000.00
Depósitos y fianzas	€	1,650.00
Inversión total	€	17,650.00

Interés y Financiamiento

Para completar el capital social de la empresa se solicitará un préstamo. En las tablas siguientes se detalla el interés anual de financiamiento de este por un monto de € 15,000

Monto préstamo	15,000.00 €
Tasa interés anual	10%
Periodo	5 años

Interés y Financiamiento					
Año	2019	2020	2021	2022	2023
Interés	1,390.45 €	1,135.57 €	854.01 €	542.96 €	199.35 €
Capital	2,434.02 €	2,688.90 €	2,970.46 €	3,281.50 €	3,625.12 €
Cuota Anual	3,824.47 €				

Estimación de los Ingresos

Los ingresos de la empresa serán generados por medio de las suscripciones a la plataforma de los clientes (Médicos, Centros de salud y Aseguradoras de riesgos de salud), así como también del cobro de una renta mensual, para los médicos, correspondiente al cobro por estar suscritos a la plataforma. En lo que concierne a los centros de salud y las aseguradoras de riesgos de salud, se estipulan ingresos por concepto de publicidad en la plataforma y acceso a datos de las citas médicas agendadas a través de la plataforma, respetando los acuerdos legales de confidencialidad y transmisión de datos en virtud de las leyes dominicanas.

Las estimaciones de las ventas se realizaron de acuerdo a los precios determinados para la suscripción y renta mensual, así como también de la estimación de las suscripciones mensuales de los clientes en la plataforma durante el primer año de operaciones, para los siguientes 4 años se estimó un incremento en los ingresos de un 10% anual.

Suscripciones anuales a la plataforma	Precios
Médicos (Por acceso a la plataforma)	20.00 €
Centros de Salud (30 € por acceso a Publicidad) (20 € acceso Información de datos de los usuarios, no confidenciales)	50.00 €
Aseguradoras de Riesgos de Salud (ARS) (200 € por acceso a Publicidad) (300 € por acceso Información de datos de los usuarios, no confidenciales)	500.00 €

Renta mensual de la plataforma	Precios
Médicos (Por acceso a la plataforma)	15.00 €
Centros de Salud (15 € por acceso a Publicidad) (20 € acceso Información de datos de los usuarios, no confidenciales)	35.00 €
Aseguradoras de Riesgos de Salud (ARS) (100 € por acceso a Publicidad) (200 € por acceso a información de datos de los usuarios, no confidenciales)	300.00 €

Ingresos estimados	Totales 2019	Ingresos 2019
Suscripciones Médicos	257	5,140.00 €
Suscripciones Centros de Salud	73	3,650.00 €
Suscripciones ARS	12	6,000.00 €
Renta Médicos	1,301	19,515.00 €
Renta Centros de Salud	248	8,680.00 €
Renta ARS	59	17,700.00 €
TOTAL INGRESOS ESTIMADOS 2019		60,685.00 €

Estructura de costos y gastos

La estructura de los costos y los gastos generales y administrativos de la empresa están representados en la siguiente tabla:

Costos y Gastos	2019	2020	2021	2022	2023
Gastos Generales y Administrativos	15,996.00 €	17,595.60 €	19,355.16 €	21,290.68 €	23,419.74 €
Costos Operativos	4,896.00 €	5,385.60 €	5,924.16 €	6,516.58 €	7,168.23 €
Totales	20,892.00 €	22,981.20 €	25,279.32 €	27,807.25 €	30,587.98 €

Estado de Pérdidas y Ganancias

A continuación se muestra el estado de pérdidas y ganancias estimado para los primeros 5 años de la empresa.

Conceptos	2019	2020	2021	2022	2023
Ingresos por Venta	60,685.00 €	66,753.50 €	73,428.85 €	95,457.51 €	124,094.76 €
Otros Ingresos	- €	- €	- €	- €	- €
Total Ingresos de Explotación	60,685.00 €	66,753.50 €	73,428.85 €	95,457.51 €	124,094.76 €
Costos Operativos	4,896.00 €	5,385.60 €	5,924.16 €	6,516.58 €	7,168.23 €
Otros Costos Directos	1,500.00 €	1,500.00 €	1,500.00 €	1,500.00 €	1,500.00 €
Costes Directos	6,396.00 €	6,885.60 €	7,424.16 €	8,016.58 €	8,668.23 €
Margen Bruto s/Ventas	54,289.00 €	59,867.90 €	66,004.69 €	87,440.93 €	115,426.52 €
Gastos de Personal y Seg. Social	40,872.24 €	40,872.24 €	43,652.78 €	46,627.98 €	49,811.45 €
Gastos Generales y Administrativos	15,996.00 €	17,595.60 €	19,355.16 €	21,290.68 €	23,419.74 €
Gastos Explotación	56,868.24 €	58,467.84 €	63,007.94 €	67,918.66 €	73,231.19 €
E.B.I.T.D.A.	- 2,579.24 €	1,400.06 €	2,996.75 €	19,522.27 €	42,195.33 €
Dotación Amortizaciones	- €	- €	- €	- €	- €
B.A.I.I. / E.B.I.T.	- 2,579.24 €	1,400.06 €	2,996.75 €	19,522.27 €	42,195.33 €

Ingresos Financieros	- €	- €	- €	- €	- €
Gastos Financieros	1,390.45 €	1,135.57 €	854.01 €	542.96 €	199.35 €
Resultado Financiero	- 1,390.45 €	- 1,135.57 €	- 854.01 €	- 542.96 €	- 199.35 €
Resultado antes Impuestos (B.A.I.)	- 3,969.68 €	264.49 €	2,142.74 €	18,979.31 €	41,995.98 €
Impuesto Sobre la Renta (27%)	- 1,071.81 €	71.41 €	578.54 €	5,124.41 €	11,338.92 €
Resultado Neto del Periodo	- 2,897.87 €	193.08 €	1,564.20 €	13,854.90 €	30,657.07 €

Análisis Económico Financiero

Para determinar la viabilidad de llevar a cabo nuestro proyecto Y basados en la inversión que se realizará, se decidió utilizar los indicadores VAN, TIR y ROI.

Valor Actual Neto (VAN)

Para el cálculo el VAN, se tomó como tasa mínima de actualización la misma tasa del financiamiento del préstamo con la entidad financiera.

Inversión Inicial	25,000.00 €
Tasa (préstamo)	10%
Cantidad periodos	5

Flujo Neto de Efectivo				
2019	2020	2021	2022	2023
- 2,897.87 €	193.08 €	1,564.20 €	13,854.90 €	30,657.07 €

$$VAN = -25000 + \frac{11348.08}{(1+0.1)^1} + \frac{15863.62}{(1+0.1)^2} + \frac{18801.8}{(1+0.1)^3} + \frac{22095.64}{(1+0.1)^4} + \frac{25785.09}{(1+0.1)^5}$$

$$VAN = 2,199.06 \text{ €}$$

De acuerdo con el resultado anterior, $VAN > 0$, se concluyo que el proyecto es aceptable porque la inversión produciría ganancias por encima de la rentabilidad mínima exigida.

Tasa Interna Rentabilidad (TIR)

Para determinar la tasa de rentabilidad que ofrece el desarrollo de nuestro proyecto, dse decidió calcular la TIR.

$$VAN = -25000 + \frac{11348.08}{(1 + TIR)^1} + \frac{15863.62}{(1 + TIR)^2} + \frac{18801.8}{(1 + TIR)^3} + \frac{22095.64}{(1 + TIR)^4} + \frac{25785.09}{(1 + TIR)^5} = 0$$

$$TIR = 11.89 \%$$

De acuerdo con el resultado anterior el TIR, tasa mínima de rentabilidad exigida en la inversión ($11.89 > 10\%$), por lo tanto, el proyecto es aceptable.

Retorno de la Inversión (ROI)

Para determinar la rentabilidad de la inversión realizada se calculó el ratio ROI.

Periodos	2019	2020	2021	2022	2023
E.B.I.T.D.A.	- 2,579.24 €	1,400.06 €	2,996.75 €	19,522.27 €	42,195.33 €
Inversion	25,000.00 €	25,000.00 €	25,000.00 €	25,000.00 €	25,000.00 €
ROI	-10%	6%	12%	78%	169%



Basado en el análisis anterior, la tasa del retorno de la inversión a 5 años resultó positiva a partir del 2020. Para el año 2023 se recuperará la inversión y se generarán ganancias, lo que significa que el proyecto es rentable a mediano-largo plazo.

CONCLUSIONES

Podemos concluir que a menudo nos encontramos situaciones en las cuales los pacientes pierden tiempo, en recepciones y consultas masificadas, líneas telefónicas saturadas e ineficientes, largas esperas, colas, en definitiva, una gestión que debería ser rápida y cómoda, se vuelve lenta y tediosa.

Según estudios presentados por la Oficina Nacional de Estadísticas de la República Dominicana (ONE) y el Instituto Nacional de las Telecomunicaciones (INDOTEL), el país registra un crecimiento 4.49% en cuentas de internet, con una penetración que ronda el 65%, en el cual se indica, además, que 63 de cada 100 dominicanos posee una cuenta de internet y además señala, que el 92% de la población accede a internet a través de dispositivos móviles. Esto representó más de 6 millones de cuentas activas en internet y se procesaron pagos electrónicos a través de las diferentes plataformas por más de RD \$3,350 millones de pesos, es decir, unos US \$67.6 Millones de dólares.

Esto demuestra, que existe un crecimiento sostenido y un clima favorable que valida la intención de implementar Health 4.0, al proponer una plataforma que integre a todos los actores que conforman la sanidad, para facilitarles a los miles de afiliados del Sistema de la Seguridad Social, mecanismos de agendamiento de citas digitalizados, sobre todo, tomando en consideración que el 85.5% de los afiliados son usuarios de entre 20 y los 54 años de edad, con la posibilidad de realizar sus pagos virtuales con las más de 2.5 millones de tarjetas de crédito que existen en la RD. Pero, además, dicha validación, coincide con los estudios de investigación, los cuales arrojan que el 81,8% de los encuestados estaría dispuesto a descargar la APP Y el 65,9% se manifestó a favor de la iniciativa, valorándose como muy buena.

Para ello se hace especialmente necesaria la posibilidad de gestionar las citas médicas las 24 horas del día, los 7 días de la semana, desde cualquier dispositivo, esto genera mucho más flujo de clientes y pacientes, lo que brinda un beneficio económico para los usuarios, médicos y centros hospitalarios, de manera que puedan ahorrar tiempo y dinero.

La plataforma garantiza una integración de todos los actores que intervienen en el proceso de agendamiento de las citas Médicas, el cual les permite a los usuarios, buscar profesionales médicos, para ofrecer la gestión de las consultas médicas, en tiempo real, desde cualquier dispositivo y permitiéndole a los usuarios la posibilidad de valorar a los médicos y clínicas.

En cuanto a las aseguradoras, Health 4.0 garantizara un mayor control en la gestión de las consultas médicas, lo cual constituye un gran aporte para transparentar la gestión y el proceso en el Sistema Hospitalario.

BIBLIOGRAFÍA

- Boletín informativo SISALRIL informa:

SISALRIL, Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales (2017). Avances y evolución en SFS / SRL. Santo Domingo D.N.

- Perfil de los Sistemas de Salud:

USAID, Organización Panamericana de la Salud (2013). Perfil del Sistema de Salud de la República Dominicana. Santo Domingo D.N. marzo 2013.

- Generación de modelos de negocio:

Alexander Osterwalder - Yves Pigneur (2011). Ediciones Deusto (Barcelona) (18 de marzo de 2011)

- Método Lean Startup:

ERIC RIES (2013). El método Lean Startup: Cómo crear empresas de éxito utilizando la innovación continua, Ediciones Deusto (Barcelona) (1 de abril de 2013)

- Sistema de Indicadores Sociales de la República Dominicana:

Unidad Asesora de Análisis económico y Social (UAAES); Variables e Indicadores, área temática de la Salud, Santo Domingo D.N., diciembre 2014

- Ley General de Salud Dominicano:

Congreso de la República Dominicana; Santo Domingo D.N., 08 de marzo, del 2001.

- IMPLEMENTACIÓN: EL ARTE DE CONVERTIR LOS PLANES DE NEGOCIOS EN RESULTADOS RENTABLES:

Castañeda Martínez, Luis. IMPLEMENTACIÓN: EL ARTE DE CONVERTIR LOS PLANES DE NEGOCIOS EN RESULTADOS RENTABLES. México: Ediciones Poder, 2005

- Estudio sobre las condiciones de competencia en el mercado de seguros de la República Dominicana:

Comisión Nacional de defensa de la Competencia. Estudio sobre las condiciones de competencia en el mercado de seguros de la República Dominicana. Santo Domingo D.N. 2016.

- BUSINESS PLAN: MÁS ALLÁ DEL PRESUPUESTO:

Pérez Soto, José Manuel. BUSINESS PLAN: MÁS ALLÁ DEL PRESUPUESTO. Barcelona: Gestión y Planificación Integral, Edición 2012.

- Estudio de la Exclusión Social en Salud y de los Sistemas de Protección Social en Salud de la República Dominicana:

División de desarrollo de sistemas y servicios de salud de la Organización Panamericana de la Salud Y la agencia sueca para la cooperación internacional. Estudio de la Exclusión Social en Salud y de los Sistemas de Protección Social en Salud de la República Dominicana. República Dominicana, Edición 2011.

- Observatorio de la Salud de la República Dominicana (OSRD):

Fundación plenitud. Observatorio de la Salud de la República Dominicana (OSRD), Volumen II. República Dominicana, Edición 2010.