

FICHA APLICACIONES MÓVILES

1. Datos generales

- **Nombre APP:** ASISA
- **Descripción:** aplicación que permite a los usuarios gestionar la póliza de salud de la compañía
- **Versión:** 9.3.2
- **Fecha actualización:** 13/11/2023
- **Idioma:** español
- **Edad:** 17 años o más
- **Desarrollador:** ASISA S.A
- **Coste:** Gratuita
- **Requisitos hardware/software:** iPhone: Requiere iOS 12.0 o posterior. iPad: Requiere iPadOS 12.0 o posterior. iPod touch: Requiere iOS 12.0 o posterior.
- **Enlaces relacionados:**
[ASISA en App Store \(apple.com\)](https://www.apple.com/ASISA)

2. Entorno de pruebas

- **Plataforma:** iPhone 13 Mini
- **Sistema Operativo y versión:** iOS 17.3.1
- **Ayuda técnica utilizada (versión):** VoiceOver, Focus 14 y 40 Blue 5G

3. Accesibilidad/Usabilidad

Nota: únicamente se evalúa la parte pública de la aplicación.

En la valoración de la aplicación se han detectado problemas de accesibilidad que se detallan a continuación.

Existen controles mal asociados con su etiqueta. Un ejemplo de esto puede encontrarse en la mayoría de los botones de la pantalla principal de la aplicación. En este caso, puede pulsarse sobre el texto o sobre el botón para realizar la acción. En la pantalla principal, también aparecen botones sin etiquetar y luego esos mismos botones con su etiqueta textual. Sin embargo, estos botones que tienen etiqueta aparecen atenuados, aunque pueden pulsarse y realizan la acción correspondiente.

Existen elementos mal etiquetados o etiquetados en inglés, por ejemplo, los botones "Atrás" están etiquetados como "BackArrow".

También se encuentran en esta aplicación botones no etiquetados, donde el lector de pantalla solo verbaliza "Botón".

Se recuerda que el lector de pantalla permite etiquetar los botones/gráficos (tocar dos veces con dos dedos manteniendo la segunda pulsación hasta que aparece el mensaje que permite editar la etiqueta del elemento seleccionado).

Se deberían utilizar encabezados para indicar secciones. Por ejemplo, en la pantalla principal, existen textos que encabezan varios botones sin este rol, por lo que el usuario puede no advertir que ese texto encabeza esos botones específicamente.

En el chat de la sección “Contacta con nosotros”, el calendario presenta problemas graves de accesibilidad. Para acceder al cambio de mes y año, se ha de usar exploración táctil, ya que realizando flicks en la pantalla, VoiceOver no pasa por estos elementos.

Una vez en el chat, el usuario no recibe información cuando está leyendo los mensajes acerca de si son suyos o del agente, solo aparece el texto del mensaje.

En cuanto al manejo con línea Braille, no se han detectado problemas adicionales. No obstante, al tener que utilizar exploración táctil en el calendario, no es posible cambiar de mes y año utilizando solo este dispositivo.

Para usuarios con baja visión, la aplicación no adopta el modo claro/oscuro configurado en el sistema. Tampoco ofrece configuración propia de combinación de colores.

Se adapta al tamaño de fuente que se tenga configurado en el sistema, pero no en todos los elementos que presenta.

Se observa bajo contraste en algunos elementos de la App. Por ejemplo, en la opción “Urgencias” se despliega una ventana en la que hay poco contraste entre fondo y fuente. En la pantalla principal, se ofrecen unos botones con fondo claro, sobre el propio fondo blanco de la App donde es difícil distinguir su función.

Asimismo, en la opción de menú “Contacta con nosotros” se ofrecen unos gráficos como botones, los cuales tienen un fondo de color azul y un dibujo sobre éste, en blanco; otros gráficos tienen un fondo blanco y se muestran sobre la pantalla también con fondo blanco, no presentando suficiente contraste

4. Funcionalidad

La aplicación de ASISA permite a los usuarios gestionar su póliza de salud de la compañía.

Ofrece una amplia gama de servicios como búsqueda de médicos por especialidad, solicitud de citas en hospitales y centros del Grupo Hospitalario HLA, videoconsultas con especialistas, autorización de pruebas, acceso a tarjetas y recibos, consulta de historial médico y recuperación de información sobre la póliza.

Además, cuenta con una red de oficinas y centros propios para brindar más opciones a los usuarios.

Se necesita disponer de usuario registrado para acceder a la mayoría de los servicios.

5. Conclusiones

La aplicación de ASISA permite gestionar la póliza de salud de la compañía.

Presenta varios errores de accesibilidad, indicados en el apartado anterior, que dificultan su uso a las personas con ceguera y sordoceguera que utilizan el lector de pantalla y/o la Línea Braille.

Además, las personas con sordoceguera no podrán acceder al contenido de las pantallas que requieren usar exploración táctil.

Fecha evaluación

08/03/2024
