
 UNCUYO UNIVERSIDAD NACIONAL DE CUYO		 HOSPITAL UNIVERSITARIO	Administración de Agenda de Turnos	Nro. 04.01.04/2 Proceso Específico
Detalle de Actividades				
Actividad	Descripción			Responsable
Reprogramación de turnos por inasistencias imprevistas				
1	Comunicarse con el Coordinador y con RRHH en caso de no concurrir a trabajar o tener que retirarse en forma imprevista por razones de salud o de fuerza mayor.			Personal Asistencial
2	Resolver la situación de acuerdo a una de las siguientes posibilidades: a) Si el Coordinador tiene la misma especialidad que el profesional, deberá atender según su disponibilidad los turnos ya asignados. b) De lo contrario, comprobar si existe un profesional con la misma especialidad que pueda cubrir los turnos ese mismo día. En ese caso, asignar los turnos a dicho profesional. c) Si no se cumple ninguno de los criterios anteriores, se deberá proceder a la reprogramación de turnos para otras fechas.			Coordinador del Área
3	Solicitar a Jefatura de Call center que se comunique con el paciente para ofrecerle una de las alternativas mencionadas en punto anterior: ser atendido por otro profesional en los casos a) y b); u ofrecerle un turno para otro día en el caso c).			Coordinador del Área
Modificación de horarios en agendas ya existentes				
4	Organizar estratégicamente las agendas cada vez que se incorpore personal al área o se necesite realizar algún cambio en los horarios de atención, de modo que se garantice: a) que la cantidad de horas ofrecidas coincida con la DDJJ de cargos; b) que se cumpla el esquema de bloques horarios para el uso eficiente de consultorios (8 a 12 hs; 12 a 16 hs; 16 a 20 hs).			Coordinador de Área
5	Actualizar la DDJJ de cargos en Recursos Humanos y confirmar previamente la disponibilidad de consultorios en Admisión en caso de modificar los horarios de atención.			Coordinador de Área

PROCESO ESPECÍFICO		Número	04.01.04
"Administración de Agenda de Turnos"		Versión / Modificación	02
		Fecha de Elaboración	04/06/2020
		Fecha de Aprobación	16/06/2020
Elaborado por	Téc. Analía Herrera Lic. Enzo Belver	Aprobado por	Junta Directiva.

	Completar una vez definido lo anterior el "Formulario de Administración de Agendas". Firmar formulario completo y entregarlo a Jefatura de Call Center.	
6	Cargar la agenda de turnos bajo las especificaciones del formulario.	Jefatura de Call Center
7	Archivar formulario.	Jefatura de Call Center
Creación de nuevas agendas/especialidades o modificación del nombre		
8	<p>Completar el "Formulario de Administración de Agendas" cada vez que sea necesario dar de alta una o modificar el nombre de una agenda existente. Consignar en el formulario toda la información requerida. Enviarlo al área de Estadística para su conocimiento y visto bueno.</p> <p><u>Nota:</u> El formulario permite configurar los horarios de una sola especialidad y de un solo profesional. Si se necesita modificar la grilla de más de una especialidad o fijar turnos de distinta duración, se deberán completar tantos formularios como especialidades o duraciones se requiera actualizar.</p>	Coordinador de Área
9	Analizar el caso y dar de alta la nueva especialidad o realizar el cambio de nombre según requerimiento. Dar aviso de los cambios a Jefatura de Call Center.	Área Estadística
10	Archivar formulario.	Call Center

PROCESO ESPECÍFICO		Número	04.01.04
"Administración de Agenda de Turnos"		Versión / Modificación	02
		Fecha de Elaboración	04/06/2020
		Fecha de Aprobación	16/06/2020
Elaborado por	Téc. Analía Herrera Lic. Enzo Belver	Aprobado por	Junta Directiva.