

Proceso de contingencia frente a corte de energía eléctrica

Bizagi Process Modeler

Table of Contents

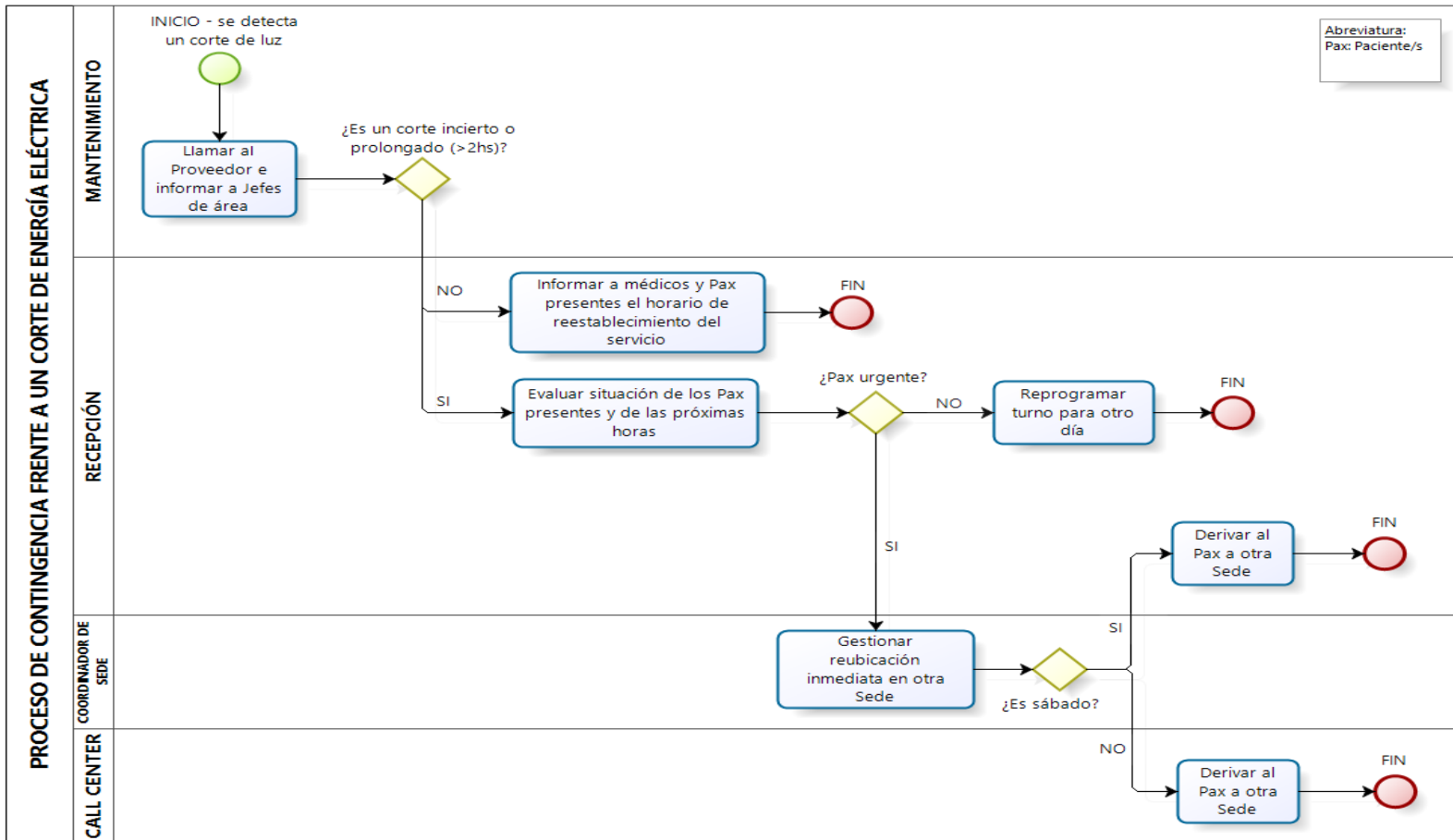
PROCESO DE CONTINGENCIA FRENTE A CORTE DE ENERGÍA ELÉCTRICA	1
BIZAGI PROCESS MODELER	1
1 CONTINGENCIA POR CORTE DE LUZ	5
1.1 PROCESO DE CONTINGENCIA FRENTE A UN CORTE DE ENERGÍA ELÉCTRICA	6
1.1.1 Process Elements	6
1.1.1.1  INICIO - se detecta un corte de luz	6
1.1.1.2  Llamar al Proveedor e informar a Jefes de área	6
1.1.1.3  ¿Es un corte incierto o prolongado (>2hs)?	6
1.1.1.4  Informar a médicos y Pax presentes el horario de reestablecimiento del servicio	6
1.1.1.5  FIN	7
1.1.1.6  Evaluar situación de los Pax presentes y de las próximas horas ...	7
1.1.1.7  ¿Pax urgente?	7
1.1.1.8  Reprogramar turno para otro día.....	7
1.1.1.9  FIN	7
1.1.1.10  Gestionar reubicación inmediata en otra Sede	7
1.1.1.11  ¿Es sábado?.....	8
1.1.1.12  Derivar al Pax a otra Sede	8
1.1.1.13  FIN.....	8
1.1.1.14  Derivar al Pax a otra Sede	8
1.1.1.15  FIN.....	8
1.1.1.16  MANTENIMIENTO	8
1.1.1.17  RECEPCIÓN	8
1.1.1.18  COORDINADOR DE SEDE.....	8
1.1.1.19  CALL CENTER.....	9
2 RESOURCES.....	10
2.1 COORDINADOR DE SEDE (ROLE)	10

2.2 TÉCNICO DE MANTENIMIENTO (ROLE)10

2.3 RECEPCIONISTA (ROLE)10

2.4 OPERADOR DE CALL CENTER (ROLE)10

1 CONTINGENCIA POR CORTE DE LUZ



Version: 1.0

Author: Usuario

1.1 PROCESO DE CONTINGENCIA FRENTE A UN CORTE DE ENERGÍA ELÉCTRICA

1.1.1 PROCESS ELEMENTS

1.1.1.1 INICIO - se detecta un corte de luz

Description

El proceso inicia cuando se produce un corte inesperado de energía eléctrica en Sede.

1.1.1.2 Llamar al Proveedor e informar a Jefes de área

Description

El técnico de mantenimiento de la Sede afectada debe comunicarse telefónicamente con el Proveedor de energía eléctrica, solicitando especificaciones acerca de los motivos y duración del corte.

Performers

Técnico de Mantenimiento

1.1.1.3 ¿Es un corte incierto o prolongado (>2hs)?

Description

Bifurcación del proceso según la duración del corte de luz

Gates

NO

SI

1.1.1.4 Informar a médicos y Pax presentes el horario de reestablecimiento del servicio

Description

Si se prevé un reestablecimiento del servicio en 2 horas o menos, los Recepcionistas informarán a los profesionales médicos y pacientes presentes en la Sede sobre el horario de reestablecimiento del servicio.
Si algún paciente no desea aguardar el plazo indicado, se le ofrecerá que se comunique nuevamente cuando regrese la energía para otorgarle un nuevo turno en el Sistema.

Performers

Recepcionista

1.1.1.5  FIN

1.1.1.6  **Evaluar situación de los Pax presentes y de las próximas horas**

Description

Si no hay un plazo para el reestablecimiento del servicio eléctrico o bien el plazo es mayor a 2 horas, se evalúa a los pacientes presentes en Sede según urgencia/sintomatología.

Una vez evaluados los pacientes presentes se evaluarán a los pacientes que tienen turno en las próximas horas. Si fuera necesario, es posible realizar la interconsulta por teléfono móvil a Sedes no afectadas por el corte de luz.

Performers

Recepcionista

1.1.1.7  **¿Pax urgente?**

Gates

NO

SI

1.1.1.8  **Reprogramar turno para otro día**

Description

Si la sintomatología del paciente lo permite, se reprograma el turno para otro día. Es posible ofrecer en estos casos un Sobretorno.

Performers

Recepcionista

1.1.1.9  FIN

1.1.1.10  **Gestionar reubicación inmediata en otra Sede**

Description

Si la sintomatología del paciente lo amerita, Recepción dará aviso al Coordinador de Sede para que gestione la reubicación inmediata del paciente en otro Sanatorio que no haya sido afectado por el corte.

1.1.1.11 ¿Es sábado?

Description

Bifurcación del proceso según si es sábado o no, dado que los sábados no se encuentra operativa el área del Call Center.

Gates

SI

NO

1.1.1.12 Derivar al Pax a otra Sede

Description

Si es sábado y el Call Center no se encuentra operativo, la Recepción gestionará la derivación del paciente urgente a otra Sede operativa.

Performers

Recepcionista

1.1.1.13 FIN

1.1.1.14 Derivar al Pax a otra Sede

Description

Si es un día de semana (L a V), el Call Center gestionará la derivación del paciente urgente a otra Sede operativa.

Performers

Operador de Call Center

1.1.1.15 FIN

1.1.1.16 MANTENIMIENTO

1.1.1.17 RECEPCIÓN

1.1.1.18 COORDINADOR DE SEDE

1.1.1.19 CALL CENTER

2 RESOURCES

2.1 COORDINADOR DE SEDE (ROLE)

Description

Cada Sede tiene asignado un Coordinador/a y Suplente en caso de ausencia del primero.

2.2 TÉCNICO DE MANTENIMIENTO (ROLE)

Description

Cada Sede cuenta con un Técnico de Mantenimiento responsable de los equipos médicos y su reparación si fuera necesaria. Además, es responsable de la actuación frente a ciertos casos de contingencia, como el corte del suministro eléctrico.

2.3 RECEPCIONISTA (ROLE)

Description

Los Recepcionistas de cada Sede son responsables de brindar atención a los pacientes y brindar soporte al personal médico. Se encuentran operativos de Lunes a Sábados.

2.4 OPERADOR DE CALL CENTER (ROLE)

Description

Los Operadores del Call Center son responsables de asignar y reprogramar turnos a los pacientes, y de mantener actualizadas las grillas médicas. Se encuentran operativos en la Sede Central de Lunes a Viernes.