



Ministerio  
de **Salud Pública**

## INFORME CHARLA DE AGENDAMIENTO CALL CENTER 171

**DISTRITO: 04D01 SAN PEDRO DE HUACA - TULCAN - SALUD**

**FECHA DE ELABORACIÓN: 20 DE OCTUBRE 2017**

### OBJETIVOS

**GENERAL:** EDUCAR, INFORMAR AL USUARIO SOBRE EL SISTEMA DE AGENDAMIENTO 171.

#### ESPECÍFICOS:

Concientizar a los usuarios del agendamiento, la pérdida de turnos, puntualidad a las citas agendadas a través de llamada al 171.

Sensibilizar sobre la importancia del agendamiento al 171.

Conocer los beneficios que le ofrece al agendamiento 171.

#### ANTECEDENTES:

El Ministerio de Salud Pública (MSP) trabaja por cambiar la visión de la salud como un hecho relativo a la enfermedad y su cura para pasar a un modelo integral de la atención. Una muestra de esto es la implementación del nuevo sistema del call center, como parte de la Red Complementaria de Salud, que permitirá agendar citas médicas de manera oportuna y efectiva.

El sistema busca terminar definitivamente las largas filas de usuarios en las afueras de las casas de salud del país. Este servicio se basa en un proceso que combina la técnica médica y la alta tecnología, para que la población pueda acceder a un turno deberá seguir el siguiente proceso: la o el ciudadano realiza la llamada (gratuita) y una operadora contesta la misma; se validan datos de identidad; por georeferenciamiento se identifica de dónde proviene la llamada, con el propósito de redirigir el servicio al centro de salud más cercano al lugar de dónde se realiza la llamada. Luego se procede a hacer el agendamiento por las especialidades que se ofrecen en los centros médicos (obstetricia, psicología, odontología, medicina general); se agenda la cita, y toda la información recabada va a ser almacenada en el archivo de historia clínica del paciente.

### ACTIVIDADES REALIZADAS:

#### CHARLA EXPLICATIVA:

1. ¿Qué es el sistema de agendamiento Call Center 171?
2. ¿Cómo se usa el sistema de agendamiento Call Center 171?
3. ¿Cuáles son los horarios para usar el sistema de agendamiento Call Center 171?