	AGENDAMIENTO		Código	
			GA-DC-004	
	Fecha de Vigencia	27-03-2021	Versión 2	Página 1 de 2

OBJETIVO

Atender los requerimientos de los usuarios referente a la necesidad de la prestación de los servicios; respondiendo las solicitudes de agendamiento de citas e información.

ALCANCE

Atender las solicitudes de cita, desde los diferentes canales de comunicación: llamada telefónica, página web, chat Bot, hasta el agendamiento de citas.

RESPONSABILIDADES

Líder de agendamiento y gestores de agendamiento.

PLANIFICACIÓN DE ATENCION

Líder de agendamiento genera el **informe de la ocupación** de la agenda y busca los horarios disponibles a corto plazo y entrega el plan de trabajo a los agendadores para que de una manera eficiente den respuesta a las solicitudes de los pacientes, además clasificar las solicitudes del **drive de programación de citas** para dar respuesta oportuna según el tipo de usuario que requiere de agendar cita. Esta información permite toma decisiones en referencia al recurso humano necesario para la programación y los horarios de mayor concurrencia

PROGRAMACION DE CITAS

El gestor de call center quien ejecuta la llamada o el requerimiento de programación de cita, se tiene en cuenta los siguientes criterios.


- Información sobre el aseguramiento en salud al cual pertenece el paciente
- El servicio el cual requiere de programación
- Verifica que tenga generada una autorización o en su defecto una orden médica
- Verifica la disponibilidad de la agenda
- Realizar la programación de la cita.

Luego de realizar la asignación de la cita se debe informar claramente al paciente fecha y hora de la cita, profesional que realiza la atención y sede correspondiente a la atención.

Se informa de los documentos que debe presentar para realizar la atención que son orden médica o autorización de servicios, historia clínica.

CANCELACION DE CITAS.

Los gestores de agendamiento deben asegurar que en la herramienta GCI se cancelen las citas cuando el usuario lo solicita dejando escrito el motivo de la cancelación. En caso que se presente una novedad que no permita la prestación del servicio en su normalidad, se debe de llamar e informar al usuario la novedad presentada y luego proceder a la cancelación de la cita, en caso de no lograr informar al usuario, no se puede cancelar la cita en el GCI.

	AGENDAMIENTO		Código	
			GA-DC-004	
	Fecha de Vigencia	27-03-2021	Versión 2	Página 2 de 2

REPROGRAMACION DE CITAS

Los gestores de agendamiento deben realizar reprogramaciones de citas únicamente cuando las citas son asignadas a futuro y requieren de un cambio de fecha y/o horario sea porque el paciente lo solicita o porque se presente una novedad que requiera un cambio

ACTIVIDADES ADMINISTRATIVA

Los gestores de agendamiento deben solicitar los códigos de autorización de los