# 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.

**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 pacientes que no cuentan con acceso a la plataforma para obtención de la autorización, para eso se deben ejecutar las siguientes actividades:

* Llamar a las entidades que no cuentan con una plataforma para generar los códigos de autorización.
* Descargar los códigos de autorización de las entidades que si permiten generarlo.
* Crear una carpeta en red para que el personal de admisión, cuando llegue el paciente pueda tener la autorización para la facturación y prestación del servicio.
* Actualizar en GCI el número de autorización del paciente.

# MONITOREO DE AGENDAMIENTO

Verificar el cumplimento de las programaciones según las indicaciones y cupos disponibles por medio de monitoreo de agendamiento que se genera desde el sistema información GCI permitiendo la toma decisiones basada en los datos, para hacer cambios en caso de ser necesarios.

# CONTROLES EN AGENDAMIENTO

* En el software GCI se verifica cada 30 días el número de personas agendadas / número de atendidos
* En el software administración de llamadas entrantes y salientes que permitan el análisis en tiempo promedio de duración de las llamadas
* Se realizará cuando se presenten no conformidades recurrentes en el proceso y/o actividades, análisis y toma de acciones correctivas, preventivas o de mejora.