****

**Subunidad de Agenda Médica**

**Hospital de La Florida**

**­­**

**Gestión de Citas**

A continuación se dará a conocer la estructura de llamada en el cual el ejecutivo/a de Call Center realizara la gestión para llevar a cabo las siguientes gestiones.

Tipo de citas.

* Agendamiento: Dentro de las gestiones el agendamiento de horas será una de las principales actividades que se realizaran. Las cuáles serán tanto para agendar, confirmar y notificar citas de ingreso a consulta o Pruebas Funcionales.
* Reasignación: Las Reasignaciones se generaran siempre que un profesional bloquee la agenda de atención y con la cual la labor del ejecutivo será llamar a todos los pacientes que figuraban citados en una agenda en particular.
* Cancelación: La cancelación de citas se dará siempre y cuando no tengamos fechas en las cuales reasignar una cita o en su defecto se solicite desde una unidad clínica cancelar las consultas.
* Lista de espera Quirúrgica: Esta lista de espera hace referencia única y exclusivamente a gestionar citas para pacientes que tengan que llevar a cabo una entrevista con enfermera que se define como entrevista pre operatoria y citarlo directamente a su intervención quirúrgica.

**Scripts de Notificación a Pacientes**

Los siguientes elementos permitirán tener una guía práctica referente a como citar un paciente, confirmar una cita, reasignar una cita o anular una cita.

Inicio del contacto con el paciente.

* Bienvenida e Identificación.

1. **“Buenos días/tardes, mi nombre es “NOMBRE Y APELLIDO”, llamo desde Hospital Clínico de La Florida, necesito comunicarme con Sr o Sra. xxxxxx xxxxxxx (paciente).”**

* El ejecutivo siempre debe solicitar el nombre del receptor de la llamada y registrar el nombre, apellido y relación de cercanía de la persona contactada con el paciente.

Al momento de comunicarse con el paciente tendremos dos condiciones lógicas que se generaran al contactar un usuario.

|  |  |
| --- | --- |
| **SI** | **NO** |
| * Entregar información del motivo del llamado (lista de espera de consulta, lista de espera quirúrgica, reagendamiento, reasignación o cancelación de una cita programada. | * Con quien tengo el gusto de hablar (registrar nombre, apellido y el parentesco con el paciente). * Entregar información del motivo de llamada (que debe ser breve y concisa). |

Elementos relevantes del proceso

* La o el ejecutivo debe preguntar al paciente si aún está esperando o no por su hora con el especialista. De ser su respuesta un sí:
* Registrar de la Cita en Thalamus.

Se debe dar a conocer la siguiente información:

* Proponer Hora Medica Disponible, fecha y hora de la citación.
* Solicitar tomar nota de la información
* Confirmar fecha y hora de la citación
* Indicar Especialidad y nombre del profesional de salud.
* Indicar lugar físico donde se debe presentar.
* Indicar que se debe presentar con 30 minutos de anticipación para trámites administrativos.

Elementos de ratificación de la gestión

* Confirmación de la información entregada.
* Preguntar si existe alguna duda respecto a la citación.

*“Sr. o Sra. en relación a la información entregada, ¿tiene alguna duda o consulta?”.*

* Despedida

*“Sr. o Sra. xxxxxxx le recuerdo que su hora quedó agendada para el día XX/XX a las xx:xx horas, con el especialista XXXXXX XXXXXXX. Muchas gracias por su atención”.*