	AGENDAMIENTO		Código	
			PO-DC-004	
	Fecha de Vigencia	12/01/2022	Versión 1	Página 1 de 1

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

Desde la solicitud de cita, llamada telefónica, pagina web hasta el agendamiento de citas.

RESPONSABILIDADES

Auxiliar seguimiento y auxiliar contact center

PLANIFICACIÓN DE ATENCION

Auxiliar seguimiento y auxiliar contact center revisan la disponibilidad de la agenda y busca los horarios 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 para dar respuesta oportuna según el tipo de cliente 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

Auxiliar seguimiento y auxiliar contact center quienes ejecuta la llamada o el requerimiento de programación de cita, se tiene en cuenta los siguientes criterios.

- Verifica la disponibilidad de la agenda
- El servicio el cual requiere de programación
- Verifica que tenga generada una autorización o en su defecto una orden médica para el control correspondiente al tratamiento.
- Realizar la asignar la cita en ILITIA.

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

Se informa de los documentos que debe presentar para realizar la atención que son documento de identificación y pagos correspondientes.

	AGENDAMIENTO		Código	
			PO-DC-004	
	Fecha de Vigencia	12/01/2022	Versión 1	Página 2 de 1

MONITOREO DE AGENDAMIENTO

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

CONTROLES EN AGENDAMIENTO

- En el software ILITIA se verifica cada 15 días el número de personas agendadas / número de atendidos
- Se realizará cuando se presenten no conformidades recurrentes en el proceso y/o actividades, análisis y toma de acciones correctivas, preventivas o de mejora.