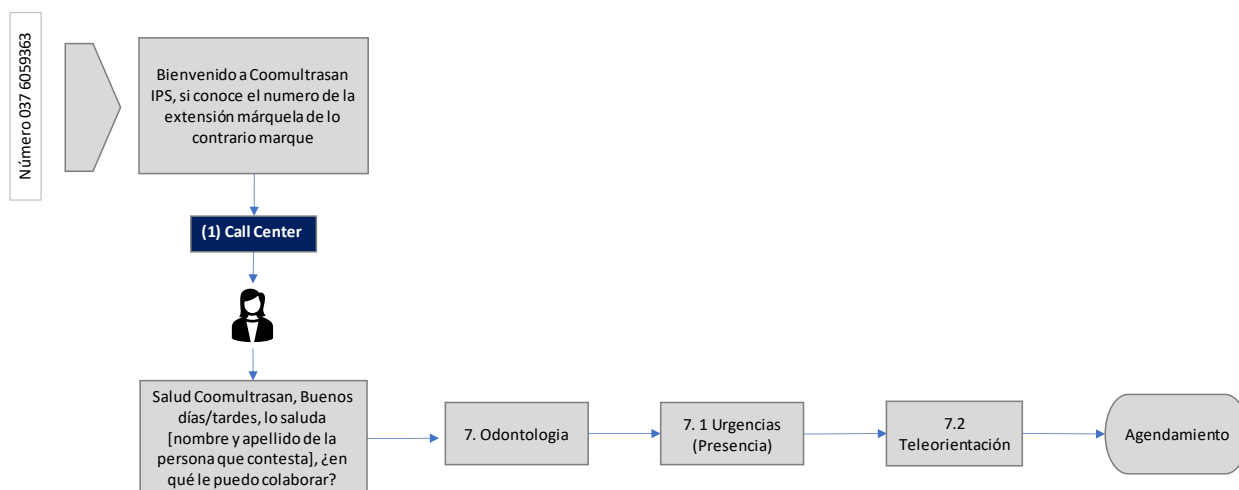


# MANUAL DE CAMPAÑA Y DE PROCESO

## PILOTO CME

### 1. MACROPROCESO:



### 2. MICROPROCESO (PROCESO TRANSACCIONAL)

#### 2.1 Saludo inicial

##### 2.1.1 Estructura de saludo:

Salud -  
Buen día  
Buena tarde  
Buena noche

Mi nombre es \_\_\_\_\_  
¿Con quién hablo?  
Señor(a)\_\_\_\_\_ ¿En qué le puedo colaborar?

##### Ejemplo:

Salud -, buen día, lo saluda [nombre y apellido de la persona que contesta],  
¿Con quién hablo? Señor(a)\_\_\_\_\_ ¿En qué le puedo colaborar?

## 2.2 Determine el objetivo de la comunicación

### 2.2.1 Confirme número de identificación del paciente:

- Cedula de ciudadanía
- Registro civil
- Pasaporte
- Cedula de extranjería

**Observación:** Número de identificación debe consultarlo en el aplicativo **agenda web (Sura)** como primera validación, de no registrar información en él debe consultarlo en el aplicativo **Sihos (- IPS)**.

### 2.2.2 Identifique que EPS tiene el paciente:

Para identificar el la EPS a la cual el paciente está registrado, debe realizar pregunta de validación:

Señor(a) \_\_\_\_\_ ¿Cuál es su EPS?

**Observación:** Con base en la EPS podrá confirmar la disponibilidad de citas dependiendo de la cantidad de agendas disponibles y tipo de convenio.

## 2.3 Identifique el tipo de cita

### 2.3.1 Tipos de cita Odontológica:

- **Urgencia odontológica:** De esta manera una urgencia dental se entiende como una atención de urgencia dental que involucra resolver los síntomas de dolor agudo que impiden nuestro normal funcionamiento social, un dolor asociado a las piezas dentarias y mucosas que lo rodean, de manera inmediata.
- **Teleorientación odontológica:** Es la que se brinda a un paciente que por sus condiciones no califica como una urgencia odontológica, busca la atención del paciente a distancia con el fin de evaluar el nivel de prioridad para una cita presencial.

## 2.3.2 Procedimiento por tipo de cita:

### 2.3.2.1 Urgencia odontológica

Se debe confirmar síntomas del paciente (Intensidad del dolor, inflamación, fractura) se debe direccionar a la sede asignada al paciente con el fin de recibir atención presencial.

## 2.3.3 Teleorientación Odontológica

### 2.3.2.1.1 Ingrese número de documento en el primer campo debajo del ítem paciente (y oprima la tecla “Enter”):

PACIENTE	
Identificación	CC 1098608900
Edad	35
Tipo de Dirección	LABORAL
Teléfono	
Empresa	SUSALUD
Número Celular	3212840567
Código Ciudad	68001
Identificación Plan	POS
Tipo Afiliado	COTIZANTE ACTIVO
Cuota Moderadora	3,500
Código IPS	2716

### 2.3.2.1.2 Valide actualización de datos: Recuerde que el aplicativo está en blanco, una vez usted ingrese el número de documento y oprima la tecla “Enter” el aplicativo cargará datos del paciente.

### 2.3.2.1.3 Validar identificación del plan, debe ser **POS**, en caso de que el campo llamado identificación del plan este vacío seleccione manualmente en la lista desplegable la opción **POS**.

Código Ciudad	68001
Identificación Plan	POS
Tipo Afiliado	COTIZANTE ACTIVO
Cuota Moderadora	3,500

### 2.3.2.1.4 Valide el campo llamado “estado suspensión”, este debe informar... **“Tiene derecho al servicio”**

Correo Electrónico	yewani25@hotmail.com
Ciudad	BUCARAMANGA
Nombre Plan	POS
Clasificación Ingresos	A
Estado Suspensión	TIENE DERECHO AL SERVICIO
Nombre IPS	IPS COOMULTRASAN CARRERA 27

**Nota:** En caso de registrarse **alguno de los siguientes estados** por favor dirigir al paciente al siguiente numero **01 8000 519 519 EPS Sura** (Usted **no podra continuar con la gestión**):

- Inconsistencia en pagos
- Fin de vigencia
- Causal Beneficiarios
- Paciente en proceso de traslado

**2.3.2.1.5** Una vez la **validación** de todos los campos anterior sea **exitosa**, realice actualización de la siguiente información:

- Teléfono Fijo
- Teléfono celular
- Correo electrónico

**Nota:** De encontrar datos diferentes a los suministrados, por favor actualizar con los que indica en esta transacción.

**Oprima el botón ACTUALIAZAR, de lo contrario los datos no se guardarán.**

**2.3.2.1.6** Ingrese tipo de servicio (Área de salud)

Cuota Moderadora	3,500
Código IPS	2716
<b>Buscar Actualizar Limpiar</b>	
<b>INSTITUCIÓN PRESTADORA DE SERVICIOS DE SALUD</b>	
Código	2716
<b>ÁREA DE SALUD</b>	
Código	1
<b>SERVICIO</b>	
Código	7000026
<b>PROFESIONAL</b>	

Código Medina: 1  
Código Odontología: 2

Ingrese el código del servicio para que pueda identificar profesionales y disponibilidad de agenda

**Nota:** Para odontología solo se puede utilizar el código presencial para los eventos de cancelación de citas presencial programada por el profesional y que el paciente solicita su reprogramación.

ID	CODIGO TELEMEDICINA	CODIGO PRESENCIAL	NOMBRE DE LA ESPECIALIDAD
1	3000076	1909	Teleorientación odontológica

### 2.3.2.1.7 Realice el agendamiento de la cita con el profesional

El sistema le señalará de color azul la fecha más cerca con el profesional encargado para atender esa agenda



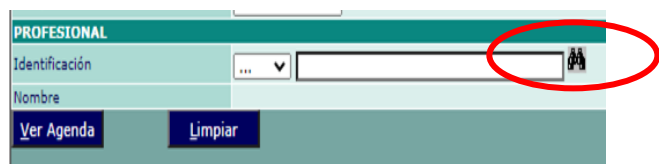
Profesional	Fecha	Estado	Paciente Citado	Lugar	Asiste	Usuario
IPS COOULTRASANI CARRERA 27 - BUC - IPS	2021/02/19	D		IPS COOULTRASANI CARRERA 27	NO	DIANLEIAN
IPS COOULTRASANI CARRERA 27 - BUC - IPS	2021/02/19	D		IPS COOULTRASANI CARRERA 27	NO	DIANLEIAN
IPS COOULTRASANI CARRERA 27 - BUC - IPS	2021/02/19	D		IPS COOULTRASANI CARRERA 27	NO	DIANLEIAN

Para seleccionar otro profesional con citas disponibles, selecciona la lista desplegable del campo “Profesional – Fecha”, ahí encontrará los demás profesionales

En caso de que el **paciente requiera una cita con un profesional específico** realice el siguiente proceso:

#### 2.3.2.1.7.1 Diríjase al campo profesional y seleccione los “binoculares”

1. Binoculares



#### 2.3.2.1.7.2 Realice la búsqueda del profesional

2. Búsqueda



Apellido	Nombres	Tiempo
LORENA	MARCELA	ME
PETER	ANTHONY	ME
KAREN	LIZETH	IN
JOHANNA		ME
JHURGEN	ROLANILLY	ME
MARILYN		ME

**Nota:** En esta venta se muestran los profesionales activos y no activos, seleccione el de la preferencia del paciente,

dando clic en el número de documento del profesional.

### 2.3.2.1.7.3 Realice el agendamiento de la cita medica

2. Comunique citas disponibles para que el paciente escoja, una vez este seleccionada la cita dar clic en el icono “asignar”

Lugar	Asistió	Usuario	Plan	Cambiar Hora	Asignar	Ver Más
IPS COOMULTRASAN CARRERA 27 - SUC : IPS COOMULTRASAN CARRERA 27	NO	DIANLEAN				
IPS COOMULTRASAN CARRERA 27 - SUC : IPS COOMULTRASAN CARRERA 27	NO	DIANLEAN				

1. Confirme el agendamiento

**DATOS DE BÚSQUEDA**

Nombre Profesional:

**PROFESIONALES DE LA SALUD**

Identificación	Primer Apellido	Segundo Apellido
CC-1030524452	VILLAMIZAR	PE
CC-914882327	TAMAYO	ARI
CC-1018465661	SUAREZ	TAF
CC-372558582	RODRIGUEZ	MA
CC-1098749123	ROBLES	AS
CC-35235067	PUPO	MO
CC-62323165	PEREZ	LO
CC-77194151	OLMEDO	BE
CC-37948827	MUJICA	RO
CC-632545682	MOSQUERA	PE

Ver Grupo:  Total Registros Hallados:

agendaweb.suramericana.com dice

¿ESTA SEGURO QUE DESEA ASIGNAR LA CITA?

Nombre: CONSULTA TELEMEDICINA MEDICO GENERAL (

### 2.3.2.1.8 Finalice la interacción con el paciente

#### 2.3.2.1.8.1 Para cita presencial confirme:

##### 2.3.2.1.8.1.1 Fecha

##### 2.3.2.1.8.1.2 Hora

##### 2.3.2.1.8.1.3 Profesional

##### 2.3.2.1.8.1.4 Lugar (Dirección)

**ASIGNACIÓN DE CITAS**

**PACIENTE**

Identificación:  Buscar en EDS

Nombre: CALA CELIS JENNY KARINA

Dirección: CALLE 67 NO 6-10

Extensión:

Correo Electrónico: jeyan25@hotmail.com

Ciudad: BUCARAMANGA

Nombre Plan:

Estado Suspensión:

Nombre IPS: IPS COOMULTRASAN CARRERA 27

**INSTITUCIÓN PRESTADORA DE SERVICIOS DE SALUD**

Código: 1716

Nombre: IPS COOMULTRASAN CARRERA 27

**ÁREA DE SALUD**

Código: 1

Nombre: MEDICINA

**SERVICIO**

Código: 70000026

Nombre: CONSULTA TELEMEDICINA MEDICO GENERAL (CITA VIRTUAL)

**PROFESIONAL**

Identificación:

Nombre:

- 2.3.2.1.8.1.5 Presentarse 20 minutos antes de la hora asignada
- 2.3.2.1.8.1.6 Con documento de identidad
- 2.3.2.1.8.1.7 Cancelar valor de la cuota moderadora (Ver cuota moderadora)

¿Dónde confirmar el valor a pagar por el paciente?:

#### 2.3.2.1.8.1.8 Guion de despedida:

Sr(a) \_\_\_\_\_ Su cita queda programada para el día \_\_\_\_\_ a las \_\_\_\_\_ horas, el médico que lo estará esperando es el Dr(a) \_\_\_\_\_, su cita será en \_\_\_\_\_, debe presentarse 20 minutos antes de la hora programada, debe llevar su documento de identidad y cancelar la cuota moderadora por valor de \_\_\_\_\_

Sr(a) \_\_\_\_\_ ¿Es clara la información suministrada?

Gracias por comunicarse con \_\_\_\_\_

¡Feliz día!

- 2.3.2.1.9 Confirme cita telefónica
- 2.3.2.1.9.1 Fecha
- 2.3.2.1.9.2 Hora
- 2.3.2.1.9.3 Profesional
- 2.3.2.1.9.4 Confirmación mensaje de texto al celular (Confirmación de cita)
- 2.3.2.1.9.5 Clarifique que **no deberá ingresar a la video llamada ¡DEBE ESPERAR LA LLAMADA AL CELULAR REGISTRADO**
- 2.3.2.1.9.6 Cancele la cuota moderadora (Instrucciones en el mensaje de texto y en caso de no poder realizar el pago electrónico, cancele en la sede)

¿Dónde confirmar el valor a pagar por el paciente?:

#### 2.3.2.1.9.6.1

Guion de despedida:

Sr(a) \_\_\_\_\_ Su cita queda programada para el día \_\_\_\_\_ a las \_\_\_\_\_ horas, el medico que lo atenderá es el Dr(a) \_\_\_\_\_, a su teléfono celular le llegará un mensaje de texto con la información del agendamiento... Recuerde que no deberá conectarse a ningún enlace... el médico asignado lo llamará al celular registrado, por favor solo espere la llamada.

Para cancelar el valor de la cuota moderadora, siga las instrucciones del mensaje de texto y en caso de no poder realizar el pago electrónico, cancele en la sede.

Sr(a) \_\_\_\_\_ ¿Es clara la información suministrada?

Gracias por comunicarse con \_\_\_\_\_

¡Feliz día!

## 2.4 - IPS

En caso de que un paciente se comunica por medicina general particular, o que no pertenece al convenio Sura debe comunicarse al la línea en Bucaramanga 657 3978