1. OBJETIVO

Garantizar una atención oportuna por el programador de citas, brindando toda la información requerida por el paciente que solicita un servicio y programación de la cita, ofreciendo un excelente servicio de consulta externa, ayudas diagnósticas y quirúrgicos.

2. ALCANCE

Este protocolo está dirigido al personal de programación de citas, tanto telefónica como presencial.

3. RESPONSABLES

- Supervisora de Call center
- Programador de citas

4. DEFINICIONES

- **Calidad de la atención de salud**: Se entiende como la provisión de servicios de salud a los usuarios individuales y colectivos de manera accesible y equitativa, a través de un nivel profesional óptimo, teniendo en cuenta el balance entre beneficios, riesgos y costos, con el propósito de lograr la adhesión y satisfacción de dichos usuarios.
- **Escuchar con atención:** concentrarse en lo que dice el Usuario y además poner mucha atención en sus gestos y las emociones que manifiesta. No interrumpa. Posteriormente, asegúrese de haber entendido muy bien el problema y reconstruya la situación con sus propias palabras para demostrarle al cliente que efectivamente le ha comprendido**.**
- **Servicio al Cliente:** Servicio al cliente es la gestión que realiza cada persona que trabaja en una empresa y que tiene la oportunidad de estar en contacto con los clientes y generar en ellos algún nivel de satisfacción.
- **Solución de problemas:** Es fundamental para el prestigio de una empresa que las personas encargadas de la relación con los Usuarios manejen adecuadamente los problemas que pudieran presentarse en algún momento. Saber cómo enfrentarlos y la manera de resolverlos son claves para mantener la fidelidad de los usuarios.

5. ATENCION EN PROGRAMACION DE CITAS

5.1 PORTAFOLIO DE SERVICIOS

Para poder cumplir con el objetivo de su cargo es importante que conozca el portafolio de la COC y los SERVICIOS OFERTADOS

No.	GRUPO DEL SERVICIO	NOMBRE DEL SERVICIO
1	QUIRÚRGICOS	CIRUGIA OFTALMOLOGICA AMBULATORIA (PROGRAMACION DE CIRUGIA): RETINA, OCULOPLASTIA, GLAUCOMA, SEGMENTO ANTERIOR, OFTALMOLOGIA GENERAL, PEDIATRIA, ESTRABISMO, CAPSULOTOMIAS, IRIDITOMIA, FOTOCOAGULACION LASER, CIRUGIA REFRACTIVA, UVEA.
2		TRASPLANTE DE TEJIDOS OCULARES
3	CONSULTA EXTERNA	ANESTESIA OFTALMOLOGIA GENERAL DRENAJES DE GLANDULAS DE MEIBOMIO
4		RETINA OCULOPLASTIA GLAUCOMA SEGMENTO ANTERIOR Y CORNEA PEDIATRIA NEUROFTALMOLOGIA
5		OPTOMETRIA VISIOMETRIAS REFRACCION BAJA VISION CONTACTOLOGIA ORTOPTICA PLEOPTICA PROTESIS OCULARES
6	URGENCIAS	CONSULTA PRIORITARIA
7	APOYO DIAGNOSTICO Y COMPLEMENTACION TERAPEUTICA	ECOGRAFIA OCULAR RADIOLOGIA E IMÁGENES DIAGNOSTICAS TOPOGRAFIA PAQUIMETRIA ABERROMETRIA INTERFEROMETRIA BIOMETRIA ANGIOGRAFIA FOTO SEGMENTO ANTERIOR Y POSTERIOR RECUENTO DE CELULAS ENDOTELIALES CAMPO VISUAL COMPUTARIZADO OCT DE MACULA OCT DE NERVIO OPTICO OCT DE SEGMENTO ANTERIOR TEST DE SENSIBILIDAD AL CONTRASTE TEST DE COLOR TEST DE AMSLER ANGIOTOMOGRAFIA
8		SUERO AUTOLOGO FORMULA MAGISTRAL CITOLOGIA DE IMPRESION

6. PROCEDIMIENTO

ITEM	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
1	Bienvenida al paciente	Supervisora de Call center Programadoras de Call center	**TELEFONICO:** El canal de acceso de citas telefónicas está definida por un Call center de 10 agentes, los cuales están atendiendo llamadas desde las 7:00 am hasta las 5:00 pm en jornada continua, de lunes a viernes, el sábado de 8:00 am a 12:30 pm. La línea telefónica del PBX es 6724263 ext. 0, en caso de que el usuario no selecciones una extensión el PBX lo dirige de manera automática al Call center. Al momento de hacer la llamada, el usuario recibe preliminarmente información del PBX: Bienvenido a Unidad Oftalmológica de Cartagena, Señor usuario le recordamos que 24 horas antes de asistir a su cita debe realizar la Lista de Chequeo COVID-19, que se encuentra en nuestra página web www.clinicaoftalmologicadecartagena.com.co, como medida preventiva con usted y los demás. Así mismo, lo invitamos a seguir estas recomendaciones para prevenir el contagio de covid-19: utilice siempre el tapabocas y evite tocarlo, el tapabocas de tela debe lavarlo con agua y jabón después de usarlo, evite tocarse la cara, recuerde lavarse las manos con agua y jabón con frecuencia, en especial al llegar a la Unidad Oftalmológica de Cartagena al salir y llegar a su casa. Recuerde conservar la distancia con otras personas cuando se encuentre en nuestra institución, venir acompañado solamente si es necesario y acuda a su cita en el horario indicado por nuestro Call center". Juntos y con conciencia podemos disminuir el riesgo de contagio. Si conoce el número de la extensión márquelo ahora. ✓ Señor usuario, para solicitar su cita tenga a la mano los siguientes documentos: ✓ Autorización del servicio expedida por su EPS ✓ Orden médica del servicio que va a solicitar ✓ Nombre completo y número de identificación del paciente ✓ Número de teléfono de contacto ✓ Por favor espere en línea y en breve será atendido por uno de nuestros agentes.	
2	Agendamiento de citas presenciales	Supervisora de Call center Programadoras de Call center	• Al recibir una llamada, el agente debe contestar de la siguiente manera: Buenos días (tardes), Bienvenido a la Clínica Oftalmológica de Cartagena, le habla, (nombre y apellido del agente) ¿en qué le puedo servir? • Escuchar detenidamente y con atención la solicitud que hace el paciente para poder brindarle la atención necesaria o según el caso brindar la información necesaria. • Para programar un paciente este debe tener a la	

ITEM	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
			mano la orden de su EPS (otras EPS) o código de autorización interno si es (Salud Total, Coomeva, Sura) • Se debe solicitar el número de identificación del paciente (CC, CE, RC, TI, MSI, PP) • Se debe indagar con el paciente o familiar si el usuario del servicio padece o tiene alguna condición de discapacidad, que le impida subir escaleras (Silla de ruedas, muletas, bastones, dificultad mayor para caminar, o si se remitido de un servicio hospitalario). De esto dependerá el sitio asignado para la atención. Cabe anotar que en la sede rotonda contamos con rampla, por lo cual se pueden citar pacientes que cuenten con silla de ruedas para poder subir. En la sede plaza colon (abajo) no se pueden citar paciente con discapacidad a menos que el especialista atienda en el consultorio del primer piso. • Se debe verificar la disponibilidad de consulta en el Agilmed, teniendo en cuenta el tipo de consulta y el médico responsable de la atención, para identificar la más cercana según calendario para ofrecerle al paciente la cita. • Ofertar al paciente la disponibilidad de citas por sede (PC, PP, CP), para que el usuario escoja la de su preferencia. • Si se trata de un paciente de primera vez (atención inicial en la Unidad Oftalmológica de Cartagena SAS), se deben ingresar los datos completos (Nombres y apellidos, Numero de Identificación, Teléfono y EPS) y de manera correcta (sin errores de transcripción) al Agilmed, y programar según oportunidad. • Si es un paciente de control, se debe verificar el historial de citas para verificar la conducta de la atención y el nombre del médico tratante. • Cada vez que se agenda a un paciente se debe hacer actualización de datos de contacto (Nombres y apellidos, Numero de Identificación, Teléfono, EPS Número telefónico fijo y móvil). • Se debe activar la opción SI para el envío de mensajes de texto, para enviar recordatorio de citas a los pacientes. • Una vez se ha asignado el paciente a una fecha y hora de consulta, esta se debe guardar en el sistema • Se le informa al paciente que la cuota moderadora a cancelar por el servicio recibido se define de acuerdo a su categoría de la siguiente manera: - Categoría A: $3.500 - Categoría B: $14.000 - Categoría C: $36.800 • En caso de que se programe un examen diagnostico se debe tener en cuenta las recomendaciones para la realización de estos. Estas recomendaciones deben ser entregadas y explicadas al paciente o al acompañante, quien pudiera entender con más claridad la información.	

ITEM	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
			• Se debe confirmar que el paciente haya entendido la información de manera clara para evitar inconformidades por falta de claridad en la atención del Call center. Al finalizar la asignación de la cita, se despide al paciente diciéndole que: “Fue un gusto haberlo atendido, recuerde que hablo con (nombre y apellido del agente), que tenga un buen día	
3	Agendamiento de citas para teleconsulta	Supervisora de Call center Programadoras de Call center	• Para realizar el Agendamiento las citas por teleconsulta se siguen los pasos del punto **2** y adicionalmente se le solicita a los usuarios Correo electrónico y número telefónico. • Para programar un paciente este debe tener a la mano la orden de su EPS (Coomeva, Famisanar, Policía) • Se le informa al paciente que la cuota moderadora a cancelar por el servicio recibido se define de acuerdo a su categoría de la siguiente manera: - Categoría A: $3.500 - Categoría B: $14.000 - Categoría C: $36.800 • Esta opción aplica para la consulta de oftalmología previamente asignada por un programador de citas, siguiendo los pasos a continuación serán explicados: 1. Su cita será asignada por un agente de Call center, quien indicara fecha, hora y medico asignado. 2. El día de su cita debe ingresar previamente y con anticipación a la página WEB. 3. Ingresa a nuestra pagina WEB WWW.clinicaoftalmologicadecartagena.com.co 4. Dar clic al botón: CONTROL MEDICO 5. Escoja la opción de su médico tratante asignado 6. Automáticamente se te redireccionara a un formulario que deberás diligenciar en su totalidad, te pediremos los siguientes datos: • Documento de identidad • Nombre completo • Edad • EPS • Teléfono o Celular • Correo electrónico • Debe revisar el formulario de consentimiento informado e indicar se esta de acuerdo con la atención virtual o tele consulta. • Motivo de tu consulta • Descripción de la consulta • Adjuntar documento o imagen (Puede ser imagen de tus ojos o documento que consideres importante para el especialista. 7. Una vez que se diligencie el formulario, dar CLIC a el botón ENVIAR.	

ITEM	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
			8. El admisionista se pondrá en contacto con usted con anticipación a su cita para la validación de sus derechos de afiliado y de la atención.	
4	Protocolo de Atención de llamadas	Supervisora de Call center Programadoras de Call center	**2.1. Al recibir una llamada** • Cualquier llamada se debe **contestar rápidamente** sin hacer esperar demasiado tiempo a la persona que llama • La respuesta debe ser adecuada y con una frase similar a: **"Buenos días, le habla Sandra Turizo, ¿en qué puedo ayudarle?.** Siempre debe responder con algunas palabras o frase amable, sencilla y directa. • Siempre debe **tratar de usted a todas las personas.** • **No se hace esperar mucho tiempo** a la persona que llama al teléfono. • Si tiene que "mentir" **cuidado con el orden de las palabras.** "De parte de quien... no está en estos momentos", es un error; al identificarse primero se puede dar la impresión de que no está para él. Lo correcto sería: "Un momento que voy a comprobar si está... ¿de parte de quién? • Debe responder al teléfono con un **tono adecuado y vocalizando bien.** Es muy desagradables no entender a quién nos contesta al teléfono. Hágalo despacio y repita si es necesario. • Si recibe llamadas de personas de otros países, ponga mucho cuidado en **hablar despacio y claro,** para poder entender lo mejor posible. • Paciencia: las personas que reciben muchas llamadas (Call center), tienen que "aguantar" a todo tipo de personas. **Hay que tener paciencia y nunca perder la educación, se debe mantener la calma en todo momento.** Si la llamada (conversación) se pone muy complicada, **puede optar por pasar la llamada a uno de sus jefes o compañeros.**	
			2.2. Cuando llamamos ▪ Siempre debe **preguntar por una persona de forma educada,** anteponiendo Señor(a), Doctor (a), según el caso. ▪ Hable con un **tono de voz moderado y de forma clara,** que le pueda entender bien la otra parte. ▪ **Identifíquese** cuando llama para que la otra persona sepa con quien está hablando. Lo mismo puede pedir a la otra parte. ▪ Al identificarse **diga su nombre y apellido y el de la empresa** que representa. ▪ **Si se equivoca al llamar**, pida disculpas por el error, pero no cuelgue el teléfono de forma inmediata sin decir nada. ▪ El teléfono **no es para mantener largas conversaciones**. No se olvide que la persona a la	

ITEM	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
			que llama tendrá más que hacer. Se dan recados, se comentan brevemente cosas, pero no es un medio para "derrochar" mucho tiempo. ▪ Si llama por medio de una secretaria, **no le haga esperar mucho tiempo a su interlocutor**. Si llama de forma directa y le "salta" un contestador de un mensaje breve. No hace falta que cuente en su mensaje todo el motivo de su llamada. Breve y conciso. No se olvide de las palabras mágicas de la buena educación: **Por favor y Gracias.**	
			2.3. Llamada en espera A veces es necesario poner a un paciente en espera mientras se hacen preguntas o se obtienen aclaraciones: primero debemos preguntarle si le importa ser puesto en espera mientras pides una aclaración. Vuelve al teléfono cada minuto para que la persona sepa que no lo has olvidado. Si la investigación requerida es más extensa, pídele su información de contacto y comprométete a devolverle la llamada.	
			2.4. Transferir llamada Cuando un paciente debe ser transferido, avísale que será transferido, con quién está siendo transferido y qué hará esta persona por él. Para el compañero de trabajo, dale el nombre del cliente, la información de la cuenta pertinente, la razón por la que el cliente llamó y la razón por la que está siendo transferido	
5	Como se reprograma una agenda medica	Programador de citas	• Identificamos la agenda médica a reprogramar, fechas y horas estipuladas. • Confirmar las fechas de la nueva asignación de cita con el médico estipulado • A cada paciente por llamar se verifica el historial de citas con el fin de no programar dos citas para el mismo día. • Si tiene exámenes pendientes por realizar debemos tener en cuenta el tiempo estipulado para la entrega de resultados. • iniciamos a llamar a los pacientes, a los números suministrados en el sistema. • El agente debe identificarse con nombre y apellido así como el nombre de la institución. • Tomar nota del nombre de la persona que nos contesta la llamada, para así colocar en la opción “observaciones” el nombre de este con la fecha en que se llama: Se debe anotar el nombre de la persona quien atiende la llamada como evidencia de la comunicación dando la información pertinente y completa No se pueden cancelar citas o reasignar sin previa autorización del Supervisor del Call center.	Cita médica reasignada

ITEM	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO

			• En caso que no podamos comunicarnos con el paciente:
			  ○ Si no contesta el teléfono, debemos intentar hasta el último momento para notificarle los cambios
			  ○ En caso que siempre este en buzón dejar un mensaje de voz, con la información clara de los cambios, identificación del agente y de la institución.
			  ○ Anotar en las observaciones información clara con fecha y hora de llamada.	

6	Modulo de citas Agilmed	Supervisora de Call center Programadoras de Call center	Contamos con un **M-CEXT-001 Manual modulo citas** para el manejo del módulo de citas en el sistema Agilmed, el cual tiene como objetivo aprender a operar dicho modulo teniendo los conceptos claros de cada uno de los procesos aplicados y visto. El programador de citas debe estar en la capacidad de realizar procesos de asignación, reasignación y cancelación de citas en los diferentes submodulos del proceso, conociendo las herramientas que cada uno le ofrece. *Ver Modulo de citas Agilmed en adjunto*. El cual aplica para Call center. Se define un listado de opciones en el módulo de Call center, tipificación de llamadas en caso de no existir ninguna transacción con el paciente (no hubo programación, reasignación o cancelación de citas), con el fin de realizar medición de estos. 1. Confirmación de citas 2. Formulario solicitud Mipres (usuarios que soliciten información del mismo) 3. Llamada no efectiva externa (se cae llamada) 4. Llamada no efectiva satelital plaza colon (se cae llamada) 5. Llamada no efectiva satelital pie de la popa (se cae llamada) 6. Llamada para otro tipo de servicio(que no se oferte en la institución) 7. No disponibilidad agenda Supraespecialista 8. Reclamos (casos programación cx, SIAU, óptica y demás áreas de la institución) 9. Solicitud de información general (casos programación cx, siau, optica y demás áreas de la institución)	

6. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO Y/O ACTUALIZACIÓN
0.1	15/08/2019	Elaboración del documento
0.2	06/05/20	Se realizo cambio al nombre del proceso, código y versión del protocolo por reestructuración de mapa de procesos y fusión de procesos, paso de ser de proceso de Call center al proceso de consulta externa.
0.3	14/01/2021	Se agrego en el punto 1 del procedimiento el mensaje del PBX sobre la realización la Lista de Chequeo COVID-19, que se encuentra en nuestra página web y las recomendaciones para evitar el contagio, se agrego en el punto 2, las programadoras de Call center deben ingresar los datos completos (Nombres y apellidos, Numero de Identificación, Teléfono y EPS, se complemento el punto 3 Agendamiento de citas para teleconsulta.