

Hospital Alma Máter de Antioquia



Agente: Buenos días, habla XXXXX del Hospital Alma Mater. Me comunica por favor a XXXXX



Usuario: confirma



Agente: Señor (a) XXXXX, le informo que esta llamada está siendo grabada para efectos de calidad en nuestro servicio.

El motivo de mi llamada es para (**CONFIRMACIÓN, ASIGNACIÓN, CANCELACIÓN O REPROGRAMACIÓN**).



CONFIRMACIÓN:

Agente: Señor (a) nombre el motivo de mi llamada es para confirmar la cita, por favor "**Tome nota**.... La cita de (especificar tipo de cita) para el Sr. o Sra. (nombre del usuario y apellido) le queda programada (**se debe indicar: día de la semana (lunes martes etc.)** fecha, hora, nombre del especialista y la sede (**se debe decir hospital alma mater SEDE PRINCIPAL LEÓN 13 y en prado mencionar sede ambulatoria prado**), Para el día de la cita **debe estar 40 min antes**

En caso que la Confirmación sea una ayuda diagnóstica o un procedimiento que requiera preparación, confirmar con el paciente si tiene clara la preparación y en caso de no tenerlo claro, **informarla**. (siempre confirmar los datos del paciente)



ASIGNACIÓN:

Agente: Señor (a) nombre, el motivo de mi llamada es para asignar la cita de (indica el tipo de cita o servicio etc.) Informa para cuando se tiene disponibilidad (Sra. O Sr. Nombre, hay citas disponibles para tal fecha) **y procede con la asignación** (siempre confirmar los datos del paciente)

Agente: Señor (a) nombre, por favor "**Tome nota**.... La cita de (especificar tipo de cita) para el Sr. o Sra. (nombre del usuario y apellido) le queda programada (**se debe indicar: día de la semana (lunes martes etc.)** fecha, hora, nombre del especialista y la sede (**se debe decir**

hospital alma mater SEDE PRINCIPAL LEÓN 13 y en prado mencionar sede ambulatoria prado), Para el día de la cita debe estar 40 min antes



CANCELACIÓN:

Agente: Señor (a) nombre, el motivo de mi llamada es para cancelar la cita de (indica el tipo de cita o servicio etc.) que tiene programada el día (xx) a las (xx), informa motivo de cancelación.



Agente: Le notifico la cita que tenía programada el señor(a) nombre, de (indica el tipo de cita o servicio etc.) para el día (xx) a las (xx), quedó cancelada a partir de este momento.

REPROGRAMACIÓN:



Agente: Señor (a) nombre, el motivo de mi llamada es para reprogramar la cita de (indica el tipo de cita o servicio etc.) que tiene programada el día (xx) a las (xx), informa motivo de la reprogramación, Informa para cuando se tiene disponibilidad (Sra. O Sr. Nombre, hay citas disponibles para tal fecha) **y procede con la reprogramación de la cita** (siempre confirmar los datos del paciente)



Agente: Señor (a) nombre, por favor "**Tome nota**.... La cita de (especificar tipo de cita) para el Sr. o Sra. (nombre del usuario y apellido) le queda reprogramada para el (**se debe indicar: día de la semana (lunes martes etc.)** fecha, hora, nombre del especialista y la sede (**se debe decir hospital alma mater SEDE PRINCIPAL LEÓN 13 y en prado mencionar sede ambulatoria prado**), Para el día de la cita debe estar 40 min antes

PROTOCOLO ENLACE A TELECONSULTA



Agente: Buenos días, habla XXXXX del hospital alma mater. Me comunico por favor con XXXXX.



Usuario: confirma.



Agente: Señor(a): XXXXX, el motivo de mi llamada es porque Usted El día de hoy tiene una tele consulta de XXXXX. con el Dr. XXXXXX



Usuario: confirma.



Agente: Señor (a) XXXXX, le informo que esta tele consulta quedará grabada para efectos de una posible auditoría médica. ¿Está Usted de acuerdo?



Usuario: Acepta, la aceptación debe ser con la palabra **SI**

GUION PARA LLENAR BASES

Se realizarán 5 llamados:

- **Llamada #4** se le indicará al usuario “Señor usuario, se realizará un último llamado, en caso de que no sea posible nuevamente agendar la cita, deberá llamar usted al Hospital para solicitarla al teléfono 3223633”.
- **Llamada #5** indicaremos al usuario “Señor usuario, como se lo habíamos indicado anteriormente este es el último llamado por parte del Hospital, en caso de que desee la asignación de la cita deberá comunicarse al teléfono 3223633”.
- El usuario indica que ya **no desea la cita**: “Señor usuario si en algún momento desea solicitar la cita, se puede comunicar a la línea 3223633.
- El usuario me indique que **no asiste a la cita por la pandemia**: “Señor usuario en este caso lo colocaremos en una lista especial de espera, en el momento que usted crea oportuno solicitar la cita nos puede llamar al teléfono 3223633”