

APERTURA



Agente: Hospital Alma Mater.... Buenos días (Buenas tardes) habla + (nombre + apellido), con quien tengo el gusto de hablar.



Usuario: Buenos días ¿cómo está? mi nombre es (nombre del paciente o de quien llama)



Agente: Sra. (+ nombre) muy bien muchas gracias (Se debe responder el saludo del paciente) ¿en qué le puedo colaborar?



Usuario: Para solicitar una cita

REQUERIMIENTO



Agente: “¿Qué tipo de cita requiere? Sr. o Sra. (nombre del usuario)”



Usuario: (indica el tipo de cita o servicio etc.)



Agente: “Claro, Sr. o Sra. (nombre del usuario), me indica por favor el número de identificación del paciente”



Usuario: Indica número de identificación



Agente: “Sr. o Sra. (nombre del usuario) Porque entidad de salud consulta?”



Usuario: Confirma la entidad

TIEMPO DE ESPERA



Agente: Sr/a (+ el nombre,) lo dejo en espera mientras reviso agendas (**Siempre se debe validar la disponibilidad de las agendas, aunque sea una especialidad con poca oferta ya que podemos encontrar alguna cita cancelada**), busco la información etc. (Se debe justificar la espera Y NO SUPERAR LOS 60 SEGUNDOS EN RETOMAR), **y se coloca**

MUTE

Hospital Alma Mater de Antioquia



Agente: (Sr/a. + el nombre,) muy amable por la espera (**siempre agradecer la espera**)



Agente: Informa para cuando se tiene disponibilidad (Sra. O Sr. Nombre, hay citas disponibles para tal fecha)



Usuario: Acepta la fecha y hora de la atención ofrecida.

CIERRE



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**

DESPEDIDA



Señor (a) nombre, gracias por comunicarse con nosotros, recuerde que habló con (nombre y apellido de agente) del Hospital Alma Mater que tenga una feliz (Día, Tarde), por favor no cuelgue para que califique el servicio telefónico

Nota: el personal de la clínica en alma mater, no debe ser enviado a encuesta de satisfacción