

PROCEDIMIENTO DE ASIGNACIÓN DE CITAS.

1. **OBJETIVO:** Asignar efectivamente las citas según solicitud de los usuarios.
2. **ALCANCE:** Inicia desde la solicitud y recepción de las necesidades por parte del usuario hasta la confirmación efectiva de la cita.
3. **RESPONSABLE:** Auxiliar Administrativo
4. **RESULTADOS ESPERADOS:** Cita asignada según solicitud del usuario, cita asignada dentro de los tiempos establecidos.
5. **CONTENIDO.**

No.	Actividad	Responsable
1	Recepción de la llamada, una vez el usuario haya marcado las opciones correspondientes en el IVR.	Auxiliar Administrativo
2	Saludar de acuerdo al protocolo de atención.	Auxiliar Administrativo
3	Preguntar el requerimiento solicitado por parte del usuario	Auxiliar Administrativo
4	Solicitar el número del documento de identificación	Auxiliar Administrativo
5	Verificar en base de datos: autorización de la entidad de salud, orden médica (SAHI)	Auxiliar Administrativo
6	Crear el usuario en el aplicativo de citas si es un ingreso de primera vez a la institución, ingresando todos los campos requeridos (cédula, nombres, fecha de nacimiento, dirección, teléfono, entre otros). Si ya está creado, se deben actualizar los datos.	Auxiliar Administrativo
7	Informarle al usuario la disponibilidad de citas de acuerdo al requerimiento inicial.	Auxiliar Administrativo
8	Confirmar la cita, informando al usuario la fecha, hora y profesional de la cita.	Auxiliar Administrativo
9	Recordarle al usuario que debe presentarse 60 minutos antes de la cita, presentar el documento de identidad, historia clínica y resultado de exámenes relacionados con la consulta; informarle el pago de la cuota moderadora o copago si aplica.	Auxiliar Administrativo

6. **CANALES HABILITADOS:** Actualmente se cuenta con la línea telefónica 604 322 75 45 y la línea de WhatsApp 323 324 04 08. El horario de atención del call center es de lunes a viernes de 7:00 a.m a 5:00 p.m.