

	Caracterización del Proceso	<b>Código:</b> AU-CP-001
	<b>CAC-CP-001 CALL CENTER</b>	<b>Versión:</b> 2 <b>Vigencia:</b> 13/Nov/2018

<b>TIPO DE PROCESO: 03 GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>	
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b> 3 CALL CENTER	<b>RESPONSABLE:</b> Lider de citas medicas
<b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b> Gestionar las citas médicas especializadas y citas para imágenes diagnósticas, garantizando a los usuarios efectividad en la comunicación con la institución para dar una mejor respuesta a sus necesidades de acuerdo con los servicios ofertados, los convenios pactados y la disponibilidad del personal médico y de los equipos de imágenes.	
<b>ALCANCE:</b> Inicia con la recepción de llamadas del usuario solicitando un servicio por vía telefónica o presencial y finaliza con la programación de una cita de consulta con especialista e imágenes diagnósticas.	

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES PHVA	SALIDAS	CLIENTES
<b>EXTERNOS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aseguradoras (EPS) Particulares</li> <li>• Pacientes o usuarios</li> <li>• Servinte</li> <li>• Súper salud</li> <li>• Dirección local de salud de Bello</li> </ul> <b>INTERNOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Llamada</li> <li>• Solicitud de citas</li> <li>• Requerimientos de los pacientes o usuarios</li> <li>• Información de servinte agendas</li> <li>• Información del paciente</li> <li>• Servinte</li> <li>• Informes de gestión a gerencia y dirección médica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recepción de llamadas</li> <li>• validar la programación de los médicos especialistas, radiólogos, tecnólogos y equipos para la asignación de citas</li> <li>• Solicitar información de autorización y orden médica para la programación de la cita.</li> <li>• Programar las citas en la agenda del sistema</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Agendas de especialistas y equipos de imágenes diagnosticas programadas</li> <li>• Cita asignada exitosamente</li> <li>• Información entregada al paciente sobre la asistencia de la cita</li> </ul>	<b>EXTERNOS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pacientes</li> <li>• Familiares</li> <li>• Aseguradores</li> </ul> <b>INTERNOS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Admisiones y Facturación</li> <li>• Imágenes</li> <li>• Consulta externa Especializada</li> <li>• Hemodinamia</li> <li>• Cirugía</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contratación y Convenios</li> <li>• Imágenes</li> <li>• Admisiones y facturación</li> <li>• Sistemas</li> <li>• Sistemas de información</li> <li>• Atención al usuario</li> <li>• Dirección médica</li> <li>• Gestión humana</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PQRSD</li> <li>• Políticas y normas de la clínica</li> <li>• Tutelas y fallos judiciales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informar fecha hora requisitos y preparación al paciente vía telefónica y vía correo electrónico</li> <li>• Confirmar asistencia a la cita asignada al paciente</li> <li>• Divulgar y socializar las agendas y novedades que se presenten con auxiliares de call center</li> <li>• Planeación diariamente disponibilidad de consultorios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Citas asignadas y confirmadas</li> <li>• Informes de oportunidad de consulta y equipos de imágenes</li> <li>• Respuestas a las PQRS</li> </ul>	
--	--	--	---	--

REQUISITOS	RECURSOS
<p><b>Legales:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resolución 1446 del 2006</li> <li>• Circular externa 056</li> <li>• Resolución 1552</li> </ul> <p><b>Partes Interesadas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Imágenes</li> <li>• consulta externa</li> <li>• Hemodinamia</li> <li>• Cirugía</li> </ul> <p><b>Norma:</b></p> <p>Enliste normas como ISO 9001 ISO 14000 SI LE APLICA</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lider de citas (1)</li> <li>• Auxiliar de citas médicas (19)</li> </ul>

INDICADORES	RIESGOS	DOCUMENTACION ASOCIADA

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de consultas por especialidad realizadas por mes</li> <li>• Oportunidad de asignación de citas de consultas médicas especializadas y imágenes diagnósticas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Llamadas no recepcionadas</li> <li>• Realizar un mal requerimiento del usuario</li> <li>• No verificar los datos informados por el usuario</li> <li>• Especialistas y equipos de imágenes sin programación</li> <li>• No gestionar el correo electrónico a diario</li> <li>• No revisar el WhatsApp asignado a citas</li> </ul> <p>No confirmar citas</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de preparación</li> <li>• instructivo de admisiones</li> <li>• Manuales tarifarios</li> </ul>
---	--	---

VERSIÓN	FECHA	RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN
2	13/11/2018	

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
<b>Nombre:</b> JUAN PABLO JIMENEZ OCHOA <b>Cargo:</b> COORDINADOR DE CALIDAD <b>Fecha:</b> 12/Nov/2018	<b>Nombre:</b> JUAN PABLO JIMENEZ OCHOA <b>Cargo:</b> COORDINADOR DE CALIDAD <b>Fecha:</b> 12/Nov/2018	<b>Nombre:</b> JUAN PABLO JIMENEZ OCHOA <b>Cargo:</b> COORDINADOR DE CALIDAD <b>Fecha:</b> 12/Nov/2018