



	<b>PROCEDIMIENTOS</b>		Código: <b>PR-STIC-09</b>
	<b>DIRECCIÓN GENERAL</b>		Fecha: JUN 15
	<b>ATENCIÓN DE LLAMADAS DEL CALL CENTER DE CITAS DE PRECONSULTA</b>		Rev. 01
			Hoja: 1 de 6

## ATENCIÓN DE LLAMADAS DEL CALL CENTER DE CITAS DE PRECONSULTA

	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Puesto	Coordinación de la Mesa de Servicio	Jefatura de Gestión y Operación de Servicios de TIC	Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones
Firma			

 	<b>PROCEDIMIENTOS</b>		Código: <b>PR-STIC-09</b>
	<b>DIRECCIÓN GENERAL</b>		Fecha: JUN 15
	<b>ATENCIÓN DE LLAMADAS DEL CALL CENTER DE CITAS DE PRECONSULTA</b>		Rev. 01
			Hoja: 2 de 6

## 1. Propósito

Proporcionar de manera eficiente el servicio de citas de Preconsulta en las especialidades médicas que se brindan en el Instituto, a los pacientes que las soliciten a través del **Call Center de citas de Preconsulta**.

## 2. Alcance

Aplica a las operadoras del Centro de atención de llamadas Call Center de Citas de Preconsulta.

## 3. Responsabilidades

### Subdirector de Tecnologías de la Información y Comunicaciones:




- Gestiona los recursos financieros para atender las nuevas necesidades de TIC y sistemas especiales, así como para garantizar la continuidad y el correcto funcionamiento del servicio del Call Center de Citas de Preconsulta.
- Solicitar los recursos humanos necesarios para la atención del servicio del Call Center de Citas de Preconsulta.

### Jefe de Consulta Externa:

- El área de Consulta Externa es la responsable del procedimiento de admisión y la que define los criterios para otorgar citas de Preconsulta para pacientes.

### Jefatura de Gestión y Operación de Servicios de TIC

- La Jefatura de Gestión y Operación de Servicios de TIC, es la responsable de supervisar y vigilar que se dé el servicio del otorgamiento de citas vía telefónica del Call Center de Citas de Preconsulta.
- Supervisar las incidencias del personal del Call Center de Citas de Preconsulta y reporta la productividad de atención de este servicio a la Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.
- Dar atención y resolución a las quejas de los pacientes, del servicio del Call Center de Citas de Preconsulta.
- Notificar al Departamento de Gestión de Arquitectura e Infraestructura Tecnológica, de manera oportuna cualquier falla en la consola de operadora que afecte la comunicación con los usuarios.
- Notificar al Departamento de Gestión y Desarrollo de Soluciones Tecnológicas, cualquier problema con el Sistema de Agenda Electrónica.




 	<b>PROCEDIMIENTOS</b>		Código: <b>PR-STIC-09</b>
	<b>DIRECCIÓN GENERAL</b>		Fecha: JUN 15
	<b>ATENCIÓN DE LLAMADAS DEL CALL CENTER DE CITAS DE PRECONSULTA</b>		Rev. 01
			Hoja: 3 de 6

#### **Operadora:**

- Atender llamadas telefónicas de los pacientes para Agendar las Citas de Preconsulta, en la especialidad que así lo requieran.
- Brindar una atención de calidad, así como una orientación adecuada para que el paciente proporcione la información requerida por el sistema, para el registro de su cita en la Agenda Electrónica de Preconsulta.
- La operadora indicará al paciente que en el caso de Ortopedia y Medicina de Rehabilitación presente radiografía de la región afectada (no mayor a 6 meses).
- Registrar en los campos requeridos en el Sistema de Agenda Electrónica de Preconsulta, los datos proporcionados por el paciente y al terminar guardara la información.
- Proporcionara al paciente el número de registro para que realice el pago correspondiente, también le informará el día y hora de su cita.
- Le indicara al paciente que deberá presentar copia de CURP e Identificación Oficial.
- Comunicar al paciente que deberá presentarse 15 minutos antes de su cita en el módulo de Preconsulta de la especialidad para la que haya solicitado su cita. Además le informara, que podrá realizar su pago en la caja del Instituto y que debe disponer de tiempo suficiente para su atención y presentarse acompañado de un solo familiar.




#### **4. Políticas de operación y normas.**

- Las operadoras proporcionaran un servicio de calidad, calidez y respeto a los pacientes que requieran Citas de Preconsulta.
- La operadora otorgara las citas de Preconsulta de acuerdo a la hoja de referencia médica si cuenta con ella el paciente y en función a los requerimientos específicos de cada especialidad.
- Las operadoras darán orientación e información oportuna a los usuarios para que proporcionen los datos requeridos, para el registro de su cita en la Agenda Electrónica de Preconsulta.
- En caso de que el paciente sea aceptado deberá presentar:
  - CURP: en copia o impresión.
  - Comprobante de ingresos económicos.
  - Comprobante de domicilio.
  - Acta de nacimiento en caso de ser menor de edad.
- Las operadoras notificaran a la Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones o a la Jefatura de Gestión y Operación de Servicios de TIC, los casos en que el sistema o la consola tenga problemas, para que a la brevedad posible se regularice y no se vea afectado el servicio.
- Las operadoras no deberán desconectarse de la consola, salvo en el tiempo acordado para su ingesta y sus quince minutos de descanso.

 	<b>PROCEDIMIENTOS</b>		Código: <b>PR-STIC-09</b>
	<b>DIRECCIÓN GENERAL</b>		Fecha: <b>JUN 15</b>
	<b>ATENCIÓN DE LLAMADAS DEL CALL CENTER DE CITAS DE PRECONSULTA</b>		Rev. <b>01</b>
			Hoja: <b>4 de 6</b>

### 5. Descripción del procedimiento:

N°	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
<b>1</b>	Operadora	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Recibe la llamada telefónica: Saluda</li> <li>▪ Le atiende: Nombre de la operadora.</li> </ul>
<b>2</b>		<p>Registra en el Sistema de Agenda Electrónica de Preconsulta la siguiente información: Solicitar al paciente sus datos generales que incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ CURP, Nombre completo del paciente, fecha y lugar de nacimiento, religión, escolaridad, ocupación actual, teléfono, dirección completa con código postal, informar si es derechohabiente de alguna Institución y hoja de referencia si cuenta con ella no mayor a 6 meses con el nombre de la Institución de salud pública o privada que lo refiere a este Instituto.</li> <li>▪ La operadora indicará al paciente que en el caso de Ortopedia y Medicina de Rehabilitación presente radiografía de la región afectada (no mayor a 6 meses).</li> <li>▪ La operadora otorgará las citas de Preconsulta en base al servicio solicitado del paciente y en función a los requerimientos específicos de cada especialidad.</li> </ul>
<b>3</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Guarda la información en el Sistema de Agenda Electrónica de Preconsulta.</li> <li>▪ Proporciona al paciente el número de registro para que realice el pago correspondiente e informara el día y hora de su cita programada.</li> <li>▪ Informa al paciente que deberá presentarse 15 minutos antes en el área de cajas del Instituto para efectuar su pago, y presentarse en la especialidad en donde haya solicitado su cita, así como disponer de tiempo suficiente para su atención, y recomendar que deberá presentarse acompañado de un solo familiar e identificación oficial.</li> <li>▪ En caso de que el paciente sea aceptado deberá presentar: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ CURP en copia o impresión.</li> <li>▪ Comprobante de ingresos económicos.</li> <li>▪ Comprobante de domicilio.</li> <li>▪ Acta de nacimiento en caso de ser menor de edad.</li> </ul> </li> </ul>
<b>4</b>		Despedida: se da nuevamente el nombre de la operadora que atendió la llamada.
<b>5</b>	<b>Jefatura de Gestión y Operación de Servicios de TIC</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Da atención y resolución de quejas de los usuarios, por el servicio del Call Center de Citas de Preconsulta.</li> </ul>
<b>6</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporta la incidencia y/o resolución de quejas de los usuarios, por el servicio del Call Center de Citas de Preconsulta a la Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.</li> </ul>

 	<b>PROCEDIMIENTOS</b>		Código: <b>PR-STIC-09</b>
	<b>DIRECCIÓN GENERAL</b>		Fecha: JUN 15
	<b>ATENCIÓN DE LLAMADAS DEL CALL CENTER DE CITAS DE PRECONSULTA</b>		Rev. 01
			Hoja: 5 de 6

<b>7</b>	<b>Operadora</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Registrará en la bitácora los casos en que el sistema o la consola tenga problemas.</li> </ul>
<b>8</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Notificará a la Jefatura de Gestión y Operación de Servicios de TIC para que a la brevedad posible gestione el problema que se presente con la consola o el Sistema de Agenda de Preconsulta para que se regularice y no se vea afectado el servicio.</li> </ul>
<b>9</b>	<b>Jefatura de Gestión y Operación de Servicios de TIC</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hace Solicitud de Servicio al Departamento de Gestión y Operación de Servicios de TIC, para la solución del problema.</li> </ul>
<b>10</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Se da seguimiento a la solicitud de servicio hasta su cierre.</li> </ul>
<b>11</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Termina procedimiento.</li> </ul>

#### 6. Documentos de referencia:

DOCUMENTO	CODIGO
NMX-CC-9001-IMNC-2008 ISO 9001:2008 Sistemas de Gestión de la Calidad.	N/A
Manual de gestión de la Calidad	MGC-DG-01
Control de Documentos y Registros	PR-SGC-01

REGISTRO	TIEMPO DE CONSERVACIÓN	RESPONSABLE DE CONSERVACIÓN	CODIGO
Sistema de Agenda Electrónica de Preconsulta	Indefinido	INR LGII	N/A
Sistema de Agenda Electrónica de Preconsulta	Indefinido	INR LGII	N/A
Sistema de Agenda Electrónica de Preconsulta	Indefinido	INR LGII	N/A

#### 7. Glosario

##### **CALL CENTER DE CITAS DE PRECONSULTA:**

Atención de llamadas del Call center de Citas de Preconsulta

	<b>PROCEDIMIENTOS</b>		Código: <b>PR-STIC-09</b>
	<b>DIRECCIÓN GENERAL</b>		Fecha: <b>JUN 15</b>
	<b>ATENCIÓN DE LLAMADAS DEL CALL CENTER DE CITAS DE PRECONSULTA</b>		Rev. 01
			Hoja: 6 de 6

## 8. Control de cambios

Revisión	Descripción del cambio	Fecha
00	Inicio en el Sistema de Gestión de la Calidad	Julio 2013
01	Actualización de la imagen institucional	JUN 15