


	<b>PROCEDIMIENTOS</b> Versión ISO 9001:2015		<b>Código:</b> PR-STIC-09
	<b>DIRECCIÓN GENERAL</b>		<b>Fecha:</b> DIC 20
	<b>ATENCIÓN DE LLAMADAS DEL CALL          CENTER DE CITAS DE PRECONSULTA</b>		<b>Rev. 03</b>
			<b>Hoja: 1 de 6</b>

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

	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Puesto	Jefatura de Gestión y Operación de Servicios de TIC	Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Dirección General
Firma			

	<b>PROCEDIMIENTOS</b> Versión ISO 9001:2015		<b>Código:</b> PR-STIC-09
	<b>DIRECCIÓN GENERAL</b>		<b>Fecha:</b> DIC 20
	<b>ATENCIÓN DE LLAMADAS DEL CALL          CENTER DE CITAS DE PRECONSULTA</b>		<b>Rev. 03</b>
			<b>Hoja: 2 de 6</b>

### 1. Propósito

Proporcionar de manera eficiente el servicio de Citas de Preconsulta a los pacientes que las soliciten a través de Call Center.

### 2. Alcance

Aplica a las operadoras del Call Center del Instituto Nacional de Rehabilitación Luis Guillermo Ibarra Ibarra que programan las Citas de Preconsulta de acuerdo a los criterios definidos por el servicio de Consulta Externa.

### 3. Responsabilidades

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

- Gestionar ante la Dirección de Administración los recursos humanos y financieros para atender las nuevas necesidades de TIC y sistemas especiales, así como 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 quien 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 asegurar la operación del Call Center de Citas de Preconsulta.

#### Coordinación del Call Center de Citas de Preconsulta y Conmutador

- Supervisar y vigilar que se dé el servicio del otorgamiento de citas vía telefónica del Call Center de Citas de Preconsulta de acuerdo a los criterios definidos por el servicio de Consulta Externa.
- Dar atención y resolución a las quejas de los pacientes, del servicio del Call Center de Citas de Preconsulta.
- Notificar a la Mesa de Servicios y dar seguimiento de cualquier falla reportada por los operadores del Conmutador y Call Center.

	<p align="center"><b>PROCEDIMIENTOS</b> Versión ISO 9001:2015</p>		<p><b>Código:</b> PR-STIC-09</p>
	<p align="center"><b>DIRECCIÓN GENERAL</b></p>		<p><b>Fecha:</b> DIC 20</p>
	<p align="center"><b>ATENCIÓN DE LLAMADAS DEL CALL CENTER DE CITAS DE PRECONSULTA</b></p>		<p><b>Rev. 03</b></p>
			<p><b>Hoja: 3 de 6</b></p>

#### Operadora:

- Atender llamadas telefónicas de los pacientes para Agendar las Citas de Preconsulta, en la especialidad que soliciten.
- Brindar una atención de calidad y calidez, así como una orientación adecuada para que el paciente proporcione la información requerida, para el registro de su cita en la Agenda Electrónica de Preconsulta.
- Indicar al paciente que en el caso de Ortopedia y Medicina de Rehabilitación presente radiografía de la región afectada (no mayor a 6 meses).
- Registrar y guardar en el Sistema de Agenda Electrónica de Preconsulta, los datos proporcionados por el paciente.
- Proporcionar al paciente el número de registro e indicarle que puede realizar el pago de su cita, e informar el día y hora de su cita.
- Indicar al paciente que deberá presentar copia de CURP e Identificación Oficial a la hora de su cita.
- 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.
- Informar al paciente que podrá realizar su pago en la caja del Instituto y que deberá disponer de tiempo suficiente para su atención y presentarse acompañado de un solo familiar.



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

**PO1-STIC-09.** Las operadoras deberán proporcionar un servicio de calidad, calidez y respeto a los pacientes que requieren Citas de Preconsulta.

**PO2-STIC-09.** Las operadoras deberán otorgar las citas de Preconsulta de acuerdo a la hoja de referencia médica, en caso de que el paciente cuente con la misma, y en función de los requerimientos específicos de cada especialidad.

**PO3-STIC-09.** 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; y de los documentos que deberán presentar en su cita en caso de ser aceptado, tales como:

- CURP: en copia o impresión.
- Comprobante de ingresos económicos.
- Comprobante de domicilio.
- Acta de nacimiento en caso de ser menor de edad.
- Hoja de referencia médica.
- Constancia de no derechohabiente del IMSS o del ISSSTE.

	<b>PROCEDIMIENTOS</b> Versión ISO 9001:2015		<b>Código:</b> PR-STIC-09
	<b>DIRECCIÓN GENERAL</b>		<b>Fecha:</b> DIC 20
	<b>ATENCIÓN DE LLAMADAS DEL CALL CENTER DE CITAS DE PRECONSULTA</b>		<b>Rev. 03</b>
			<b>Hoja: 4 de 6</b>



**PO4-STIC-09.** Cualquier falla en el funcionamiento del sistema o consola, deberán ser reportadas a la Coordinación del Conmutador y Call Center, para que a la brevedad posible se solucione y no se vea afectado el servicio.

**PO5-STIC-09.** Las operadoras no deberán desconectarse de la consola, salvo en el tiempo acordado para su ingesta.

**PO5-STIC-09.** El Cordinador de Conmutador y Call Center al identificar que alguna operadora tiene deficiencia en el trato al usuario debe documentar cualquier desviación en el servicio y se deberá llenar el formato Producto no Conforme (F01-PR-STIC-09) para dar seguimiento.

#### 5. Descripción del procedimiento:

N°	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Operadora	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recibir la llamada telefónica: saludar, proporcionar su Nombre.</li> </ul>
2	Operadora	<p>Registrar en el Sistema de Agenda Electrónica de Preconsulta la siguiente información del paciente:</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> </ul> <p>¿El paciente solicita la cita al servicio de Ortopedia o Medicina de Rehabilitación?</p> <p><b>SI:</b> La operadora deberá indicar al paciente presentar radiografía de la región afectada con vigencia no mayor a 6 meses.  <b>NO:</b> Ir a la actividad 3.</p>
3	Operadora	Otorgar la cita de Preconsulta con base en servicio solicitado por el paciente y en función a los requerimientos específicos de cada especialidad.

	<b>PROCEDIMIENTOS</b> Versión ISO 9001:2015		<b>Código:</b> PR-STIC-09
	<b>DIRECCIÓN GENERAL</b>		<b>Fecha:</b> DIC 20
	<b>ATENCIÓN DE LLAMADAS DEL CALL CENTER DE CITAS DE PRECONSULTA</b>		<b>Rev. 03</b>
			<b>Hoja: 5 de 6</b>

4	<b>Operadora</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Guardar la información en el Sistema de Agenda Electrónica de Preconsulta.</li> <li>• Proporcionar al paciente su número de registro e informa el día y hora de su cita programada.</li> <li>• Informar al paciente que deberá presentarse 15 minutos antes de su cita en el área de cajas del Instituto para efectuar su pago, presentarse en la especialidad en donde haya solicitado su cita, recomienda presentarse acompañado de un solo familiar y contar con la identificación oficial e informa de la documentación que deberá traer para su registro.</li> </ul>
5	<b>Operadora</b>	Finalizar la llamada, proporcionar nuevamente su nombre.
6	<b>Jefatura de Gestión y Operación de Servicios de TIC</b>	Recibir y reportar las incidencias y/o resolución de quejas de los usuarios, por el servicio del Call Center de Citas de Preconsulta a la Titular de la Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.
7	<b>Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones / Jefatura de Gestión y Operación de Servicios de TIC</b>	Dar atención y seguimiento a quejas de los usuarios por el servicio del Call Center de Citas de Preconsulta.
8	<b>Operadora</b>	Registrar en la bitácora los casos en que el sistema o la consola tenga problemas.
9	<b>Operadora</b>	Notificar a la Coordinación de Conmutador y Call Center 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.
10	<b>Coordinación del Conmutador y Call Center</b>	Generar la Hoja de Servicio en la Mesa de Servicios del Departamento de Gestión y Operación de Servicios de TIC, para la atención y solución de la falla.
11	<b>Mesa de Servicios</b>	Dar seguimiento a la solicitud de servicio hasta su cierre. <b>Termina procedimiento.</b>

#### 6. Documentos de referencia:

	<b>PROCEDIMIENTOS</b> Versión ISO 9001:2015		<b>Código:</b> PR-STIC-09
	<b>DIRECCIÓN GENERAL</b>		<b>Fecha:</b> DIC 20
	<b>ATENCIÓN DE LLAMADAS DEL CALL CENTER DE CITAS DE PRECONSULTA</b>		<b>Rev. 03</b>
			<b>Hoja: 6 de 6</b>

DOCUMENTO	CODIGO
NMX-CC-9001-IMNC-2015 ISO 9001:2015 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
Producto no Conforme	3 años	Jefatura de Gestión y Operación de Servicios de TIC	F01-PR-STIC-09

## 7. Glosario

### CALL CENTER DE CITAS DE PRECONSULTA:

Centro telefónico de atención a pacientes para agendar citas de Preconsulta de Especialidad Médica.

## 8. Control de cambios

Revisión	Descripción del cambio	Fecha
01	Actualización de la imagen institucional	JUN 15
02	Transición del SGC de la Norma ISO 9001:2008 a la Norma ISO 9001:2015	MAY 18
03	Actualización de Imagen Institucional	DIC 20