

## PROCEDIMIENTO PARA QUE EL USUARIO PUEDA AGENDAR UNA CITA A TRAVÉS DE LOS DIFERENTES CANALES DE ATENCIÓN, EN CENTRO DE CUIDADOS CARDIONEUROVASCULARES PABÓN Y CLÍNICA PABÓN.

1. **Objetivo:** Asignar citas de consulta externa especializada de manera eficiente y eficaz a usuarios de Centro y Clínica Cardioneurovasculares Pabón S.A.S

**Alcance:** DESDE: Creación de agendas de especialidades HASTA: Asignación de cita del paciente.

3. **Responsables:** Auxiliares de Call Center y personal de recepción encargados de recibir solicitudes de citas

### 4. Generalidades

**Atención al usuario:** Es el servicio que presta y proporciona una entidad a sus usuarios con el fin de satisfacer sus necesidades, brindando asesoramiento adecuado para una buena atención.

- **Call Center:** Por su significado Centro de Llamadas es el área donde los asesores y/o supervisores con técnicas de atención al usuario reciben o realizan llamadas con el fin de gestionar información a través de diferentes canales de comunicación con el propósito de hacer más eficiente los procesos de atención.
- **Agendamiento de citas:** Es la forma que se utiliza a través de un medio físico o un sistema para registrar citas médicas en una fecha específica y sobre estas realizar anotaciones sobre lo hecho o lo que se va hacer.
- **Consulta externa:** Es un servicio ambulatorio para pacientes con una cita asignada previamente al cual pueden acceder a atenciones médicas especializadas para diferentes tipos de diagnósticos.
- **Imágenes diagnósticas:** Es el conjunto de estudios que, mediante la tecnología, obtienen y procesan imágenes del cuerpo humano, lo que permitirá diagnosticar o estudiar diferentes patologías a través de la radiología, tomografía, resonancia magnética, ultrasonografías entre otros.
- **Especialidad médica:** Es aquella que deriva de un conjunto de conocimientos médicos especializados a un área específica del cuerpo humano.

 Citas médicas: 7206929  
7297016 - ext 107  
3187634701 - 3137248977

 Teléfono de referencia.  
3176581279

 [citas.pabon@gmail.com](mailto:citas.pabon@gmail.com)  
[referencia.pabon@gmail.com](mailto:referencia.pabon@gmail.com)



 Cra. 33 #12a-44, Barrio/ La Aurora, Pasto, Nariño  
[www.clinicardiopabon.com](http://www.clinicardiopabon.com)

- **Especialista:** Es el médico o profesional de la salud capacitado en un área especial de la medicina, es decir, con conocimientos médicos a áreas específicas del cuerpo humano, a ciertas técnicas quirúrgicas, o a métodos diagnósticos determinados.

### 5. Descripción de Actividades

N o	Activi dad	Descripción de actividades	Respo nsable	Docu mentos Asoci ados
1	Solicit ud y creaci ón de agend as	<p>Se establece comunicación con cada especialista de consulta externa vía WhatsApp desde las líneas telefónicas: 3187634701, 3137248977, 3188123373 la tercera semana de cada mes para acordar y confirmar los días de atención del siguiente mes, cantidad de turnos y tiempos de atención.</p> <p>Se utiliza sistema SaludIPS para creación de agendas de autorizaciones remitidas a Centro de Cuidados Cardineurovasculares Pabón S.A.S</p> <p>Se utiliza sistema Manager para creación de agendas de autorizaciones remitidas a Clínica Cardiovascular Pabon. Para cualquiera de los dos sistemas se debe seleccionar la especialidad, especialista, fecha y hora de atención y cantidad de turnos aprobados por el especialista</p>	Coordi nador Auxiliar es Call Center	Direct orio Gener al
2	Recep ción de solicit ud de citas a través de los difer entes canale s de comu nicaci ón	<p>Los usuarios, las EPS o las IPS se comunican a través los siguientes canales de comunicación para solicitud de citas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vía telefónica: 3057341724</li> <li>• Vía WhatsApp: 3057341724 3187634701 3137248977 3176473022</li> <li>• Vía correo electrónico: <a href="mailto:citas.pabon@gmail.com">citas.pabon@gmail.com</a></li> <li>• De manera presencial en recepción de Clínica Pabón y Centro de Cuidados Cardineurovasculares Pabón.</li> </ul> <p>Se utiliza guión y protocolo de atención al usuario, se indaga al usuario o a promotores sobre la solicitud de cita deseada, y se solicita documentos para verificación; orden médica, autorización de servicios e historia clínica.</p>	Auxiliar es Call Center Recep cionist as de Clí nica Pabón y Centro de Especi alidades Pabón.	Guion y protoc olo Atenci ón de Llama das
3	Valida ción de derec hos de usuari o	<p>El auxiliar de Call Center o recepcionista procede a validar derechos del usuario en sistema ADRES con el fin de verificar si se encuentra activo y a que régimen pertenece.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Para usuarios de Emssanar se valida en el link <a href="https://emssanarlazos.org/cas/login?service=https%3A%2F%2Femssanarlazos.org%2Fweb%2Fj_spring_cas_security_check">https://emssanarlazos.org/cas/login?service=https%3A%2F%2Femssanarlazos.org%2Fweb%2Fj_spring_cas_security_check</a></li> <li>• Para usuarios de ASMET se valida en el link <a href="https://oficinavirtual.asmet.salud.com/#/ov/afiliados">https://oficinavirtual.asmet.salud.com/#/ov/afiliados</a></li> </ul>	Auxiliar es Call Center  Recep cionist as de Clí nica Pabón y	Guion y protoc olo Atenci ón de Llama das  Instru ctivo



Citas médicas: 7206929  
7297015 - ext 107  
3187634701 - 3137248977



Teléfono de referencia:  
3176581279



[citas.pabon@gmail.com](mailto:citas.pabon@gmail.com)  
[referencia.pabon@gmail.com](mailto:referencia.pabon@gmail.com)



Cra. 33 #12a-44, Barrio/ La Aurora, Pasto, Nariño  
[www.clinicardiopabon.com](http://www.clinicardiopabon.com)



Clinica Cardiovascular PABON



Clinicapabon

			Centro de Especialidades Pabón.	Centro y Clínica Pabón
<b>Verificación de documentos</b>	<p>El auxiliar de Call Center o recepcionista verifica la documentación enviada por el usuario de la siguiente manera: Debe estar remitida la autorización para clínica o centro de cuidados cardioneurovasculares pabón S.A.S Para usuarios que solicitan citas por primera vez se valida autorización vigente y código cups según la solicitud y orden medica que coincida con la autorización. Para usuarios que solicitan citas de control se valida autorización vigente, código cups según solicitud y la historia clínica para verificación de plan de manejo.</p>		Auxiliares Call Center Recepcionistas de Clínica Pabón y Centro de Especialidades Pabón.	Guion y protocolo Atención de Llamadas Instructivo Centro y Clínica Pabón
<b>Diligenciar hoja de inscripción</b>	<p>El auxiliar de Call Center o recepcionista debe ingresar en la hoja de inscripción del sistema que se va a utilizar los datos básicos del paciente: Tipo de documento Numero de documento Nombres y apellidos Convenio Fecha de nacimiento Grupo Sanguíneo Sexo Estrato social Dirección Municipio Teléfono de contacto</p>		Auxiliares Call Center Recepcionistas de Clínica Pabón y Centro de Especialidades Pabón	Guion y protocolo Atención de Llamadas Instructivo Centro y Clínica Pabón
<b>Registro de citas</b>	<p>El auxiliar de call center o recepcionista verifica la disponibilidad de la agenda y realiza el registro de cita en el sistema de acuerdo a la información verificada. Se selecciona motivo de cita teniendo en cuenta si es consulta por primera vez, control, posquirúrgico o procedimiento. Se utiliza campo de observaciones para detallar recomendaciones.</p>		Auxiliares Call Center Recepcionistas de Clínica Pabón y Centro de Especialidades	Guion y protocolo Atención de Llamadas Instructivo Centro y Clínica



Citas médicas: 7206929  
7297016 - ext 107  
3187634701 - 3137248977



Teléfono de referencia:  
3176581279



[citas.pabon@gmail.com](mailto:citas.pabon@gmail.com)  
[referencia.pabon@gmail.com](mailto:referencia.pabon@gmail.com)



Cra. 33 #12a-44, Barrio/ La Aurora, Pasto, Nariño  
[www.clinicardiopabon.com](http://www.clinicardiopabon.com)



Clinica Cardiovascular PABON



Clinicapabon

<p><b>Confir mación de cita al usuari o</b></p>	<p>Una vez realizado el registro se confirma al usuario el médico asignado, fecha, hora y lugar de atención con las indicaciones y recomendaciones necesarias para la atención como: presentar documento de identidad, autorización vigente, orden médica y/o historia clínica, resultado de exámenes y/o laboratorios, recomendaciones de bioseguridad a causa de Covid-19. Se envía documento de confirmación de cita vía whatsapp. En el caso de que la cita sea solicitada personalmente se entrega citación de cita en documento físico.</p>	<p>s Pabón Auxiliar es Call Center  Recep cionist as de Clí nica Pabón y Centro de Especi alidades s Pabón</p>	<p>a Pabón Guion y protoc olo Atenci ón de Llama das  Instru ctivo Centr o y Clinic a Pabon</p>
<p><b>Recor dación de citas a los usuari os</b></p>	<p>Un día antes de la fecha programada de asignación de citas, se genera desde SaludIPS reporte RECORDACION CITAS POR MENSAJE el cual es organizado por especialidad, fechas y horas de atención, donde la auxiliar de Call Center debe verificar nuevamente los derechos del usuario, documentación y realizar el llamado a cada uno de los usuarios aplicando el protocolo de atención al usuario para recordar su cita programada informando recomendaciones para su atención. Este documento es enviado a consulta externa e impreso para orientación para el día de la atención.</p>	<p>Auxiliar es Call Center  Recep cionist as de Clí nica Pabón y Centro de Especi alidades s Pabón</p>	<p>Guion y protoc olo Atenci ón de Llama das  Instru ctivo Centr o y Clinic a Pabon</p>
<p><b>Confir mación de agend a a especi alistas</b></p>	<p>Auxiliar de Call Center o Coordinador informa a los especialistas vía telefónica o whatsapp fecha, hora y cantidad de pacientes agendados.</p>	<p>Auxiliar es Call Center  Recep cionist as de Clí nica Pabón y Centro de Especi alidades s Pabón</p>	

 Citas médicas: 7206929  
7297016 - ext 107  
3187634701 - 3137248977

 Teléfono de referencia.  
3176581279

 [citas.pabon@gmail.com](mailto:citas.pabon@gmail.com)  
[referencia.pabon@gmail.com](mailto:referencia.pabon@gmail.com)



 Cra. 33 #12a-44, Barrio/ La Aurora, Pasto, Nariño  
[www.clinicardiopabon.com](http://www.clinicardiopabon.com)