

HOSPITAL DAS CLÍNICAS DA FMUSP INSTITUTO DO CORAÇÃO	MANUAL DE ORGANIZAÇÃO
	ROTINA: Agendamento Exames e Consultas WEB
	SETOR: Call Center
Manual de Procedimentos	

AGENTE	OPERAÇÃO
Paciente	<p><u>Consultas determinando o nome do profissional:</u></p> <p>Solicita consulta informando: dados pessoais (nome, data de nascimento, telefones, nome profissional, data e hora que deseja ser atendido, convênio e plano).</p>
Operador de tele-atendimento	<p>Consulta no Sistema SI3, pré-agenda data e hora e encaminha e-mail de confirmação para o paciente.</p>
Paciente	<p><u>Consultas sem determinar o nome do profissional:</u></p> <p>Solicita consulta informando: dados pessoais (nome, data de nascimento, telefones, data e hora que deseja ser atendido, convênio e plano).</p>
Operador de tele-atendimento	<p>Simula o agendamento no Sistema SI3 e busca a 1ª vaga disponível, sendo que a busca é realizada de 7 em 7 dias, encaminha e-mail explicando ao paciente que o sistema forneceu o nome do profissional de acordo com a data solicitada. Havendo aceitação da vaga o operador confirma o agendamento através de um e-mail.</p>

