

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

AGENTE	OPERAÇÃO
Paciente	- Liga com interesse em marcar <b>consulta</b> .
Operador de tele-atendimento	<p>- Atende com a saudação: Instituto do Coração, nome, bom dia/boa tarde/boa noite. Para todos os tipos de ligações.</p> <p>Identifica se é seguimento ou triagem</p> <p>Se triagem:</p> <p><b>Consultas determinando o nome do profissional - Particular:</b></p> <p>Operador usando as ferramentas do Sistema SI3 realiza o cadastro do paciente que deve constar dados como: nome completo; data de nascimento e telefones de contato, verifica a data mais próxima com o profissional de acordo com as solicitações do paciente, a data estando distante o operador verifica se existem bloqueios na agenda do médico consultando o sistema SI3 em CONFIGURAÇÕES DO PROFISSIONAL, informa o valor que consta no sistema.</p> <p>Operador usando as ferramentas do Sistema SI3 agenda de acordo com as solicitações do paciente confirmando horário e data, passando as informações de formas de pagamento, prazo de retorno, endereço e local de comparecimento. Deve colocar no campo detalhes as informações necessárias referente ao contato com o paciente como: telefones de contato; valor da consulta; observações.</p> <p>Operador finaliza com : Instituto do Coração agradece a ligação, bom dia/boa tarde/boa noite. Para todos os tipos de ligações.</p> <p><b>Consultas sem determinar o nome do profissional- Particular:</b></p> <p>Operador explica ao paciente que não damos indicações de profissionais e que é o sistema que busca a 1ª vaga disponível, sendo realizada a busca de 7 em 7 dias, e oferece através de consulta no sistema SI3 os horários disponíveis, nome dos profissionais e os valores de consulta, assim como as particularidades dos médicos). O paciente faz a escolha e é realizado agendamento confirmando horário e data, passando as informações de formas de pagamento, endereço e local de comparecimento. Deve colocar no campo detalhes as</p>

<b>HOSPITAL DAS CLÍNICAS DA FMUSP INSTITUTO DO CORAÇÃO</b>	<b>MANUAL DE ORGANIZAÇÃO</b>
	<b>ROTINA: Agendamento Exames e Consultas Telefone</b>
	<b>SETOR: Call Center</b>
<b>Manual de Procedimentos</b>	

	<p>informações necessárias referente ao contato com o paciente como: telefones de contato; valor da consulta; observações.</p> <p>Se triagem:</p> <p style="text-align: center;"><b>Consultas determinando o nome do profissional - Convênio:</b></p> <p>Operador verifica a cobertura do convênio/plano/autorização, consulta o sistema confirmando se o médico atende pelo convênio e verificando as particularidades do médico.</p> <p>Operador utilizando as ferramentas do Sistema SI3 realiza o cadastro pelo sistema SI3 constando dados do paciente como nome completo, data de nascimento e telefones de contato, verifica a data mais próxima com o profissional de acordo com as solicitações do paciente, a data estando distante o operador verifica se existem bloqueios na agenda do médico consultando o sistema SI3 em CONFIGURAÇÕES DO PROFISSIONAL.</p> <p>Operador usando as ferramentas do Sistema SI3 agenda de acordo com as solicitações do paciente, e caso aceite é realizado o agendamento confirmando horário e data, passando as informações de endereço e local de comparecimento e documentos necessários (carteirinha do convênio, documento com foto, autorização, etc). Deve colocar no campo detalhes as informações necessárias referente ao contato com o paciente como: telefones de contato; observações.</p> <p style="text-align: center;"><b>Consultas sem determinar o nome do profissional-Convênio:</b></p> <p>Operador verifica a cobertura do convênio/plano/autorização, explica ao paciente que não damos indicações de profissionais e que é o sistema que busca a 1ª vaga disponível, sendo a busca feita de 7 em 7 dias, e oferece através da consulta no sistema SI3 os horários disponíveis, nome dos profissionais, assim como as particularidades dos médicos. O paciente faz a escolha e é realizado agendamento confirmando horário e data, passando as informações de endereço e local de comparecimento e documentos necessários (carteirinha do convênio, documento com foto, autorização, etc). Deve colocar no campo detalhes as informações necessárias referente ao contato com o paciente como: telefones de contato; observações.</p>
--	--

<b>HOSPITAL DAS CLÍNICAS DA FMUSP INSTITUTO DO CORAÇÃO</b>	<b>MANUAL DE ORGANIZAÇÃO</b>
	<b>ROTINA: Agendamento Exames e Consultas Telefone</b>
	<b>SETOR: Call Center</b>
<b>Manual de Procedimentos</b>	

	<p>Se seguimento:</p> <p style="text-align: center;"><b>Consultas determinando o nome do profissional - Particular:</b></p> <p>Operador consulta o sistema, verifica se existem particularidades na agenda do médico, informa o valor.</p> <p>Operador usando as ferramentas do Sistema SI3 verifica a data mais próxima com o profissional de acordo com as solicitações do paciente, e caso aceite é realizado o agendamento confirmando horário e data, passando as informações de formas de pagamento, endereço e local de comparecimento, a data estando distante o operador deve consultar no Sistema SI3 em CONFIGURAÇÕES DO PROFISSIONAL se existem bloqueios. No agendamento o operador deve colocar no campo detalhes as informações necessárias referente ao contato com o paciente como: telefones de contato; valor da consulta; observações. Caso não tenha disponível data para o retorno e o paciente necessite passar com urgência em consulta, o operador preenche o formulário SOLICITAÇÃO DE ENCAIXE ou RECADO PARA O MÉDICO que é encaminhado ao Consultório para ser analisado. É o Consultório que liga para o paciente com a resposta da solicitação.</p> <p style="text-align: center;"><b>Consultas determinando o nome do profissional - Convênio:</b></p> <p>Operador verifica a cobertura do convênio/plano/autorização, consulta o sistema confirmando se o médico atende pelo convênio, verifica as particularidades.</p> <p>Operador usando as ferramentas do Sistema SI3 verifica a data mais próxima com o profissional de acordo com as solicitações do paciente, e caso aceite é realizado o agendamento confirmando horário e data, passando as informações de endereço e local de comparecimento e documentos necessários (carteirinha do convênio, documento com foto, autorização, etc. A data estando distante o operador deve consultar no Sistema SI3 em CONFIGURAÇÕES DO PROFISSIONAL se existem bloqueios. No agendamento deve constar no campo detalhes as informações necessárias referente ao contato com o paciente como: telefones de contato; observações. Caso não tenha disponível data para o retorno e o paciente necessite passar com urgência em consulta, o operador preenche o formulário SOLICITAÇÃO DE ENCAIXE ou RECADO PARA O MÉDICO que é encaminhado ao Consultório para ser analisado. O Consultório que liga para o paciente com a resposta da solicitação.</p>
--	--



<b>HOSPITAL DAS CLÍNICAS DA FMUSP INSTITUTO DO CORAÇÃO</b>	<b>MANUAL DE ORGANIZAÇÃO</b>
	<b>ROTINA: Agendamento Exames e Consultas Telefone</b>
	<b>SETOR: Call Center</b>
<b>Manual de Procedimentos</b>	

	<ul style="list-style-type: none"><li>↳ Operador verifica cobertura/plano/autorização.</li> <li>↳ Se o paciente não tiver registro no InCor deve-se fazer o cadastro. Obtendo as informações de forma correta é realizada a pesquisa de valor no Sistema SI3 e também de dias e horários disponíveis para a realização do exame, e estando o paciente de acordo é realizado o agendamento confirmando horário e data, passando as informações de endereço e local de comparecimento e documentos necessários (carteirinha do convênio, documento com foto, autorização, etc). Deve colocar no campo detalhes as informações necessárias referente ao contato com o paciente como: número da carteirinha do convênio; titularidade; nome do médico e CRM; data do pedido; diagnóstico; peso e altura; telefones de contato; autorização; observações.</li></ul>
--	--