HOSPITAL DAS CLÍNICAS DA FMUSP INSTITUTO DO CORAÇÃO	MANUAL DE ORGANIZAÇÃO
	ROTINA: Rotina Call Center e Central de Guias
	SETOR: Call Center
Manual de Procedimentos	

AGENTE	OPERAÇÃO
Lideres	<p>Recebem e-mails da central de guias (CAPI) com as informações pertinentes às autorizações ou documentos complementares necessários para o atendimento do paciente.</p>
Operador de tele-atendimento	<p>Referente às liberações dos exames, entramos em contato com o paciente posicionando o mesmo sobre a necessidade dos documentos complementares para a autorização/cobertura dos exames ou a sua negativa.</p>