

# MANUAL DEL USUARIO



## Encuestas de Satisfacción Atención Línea de Urgencias Horario No Hábil

### Gestión de Planeación y Programación del Servicio

Versión 1  
Diciembre de 2021

Ninguna parte de este documento puede ser reproducida o transmitida de ninguna forma, con ningún propósito sin la previa autorización escrita de Oxipro S.A.S. La información contenida en este manual está sujeta a modificaciones sin previo aviso.

---

# TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN .....	4
2. CONDICIONES GENERALES.....	4
3. INGRESO AL CRM .....	4
4. CREACION DE ENCUESTAS POR PACIENTE.....	5
5. APLICACIÓN DE ENCUESTA.....	7

# 1. INTRODUCCIÓN

El presente manual explica la creación y aplicación de encuestas a los pacientes que realizan comunicación a la Línea de Atención de Urgencias Horario No Hábil, con el fin de llevar un control de la prestación del servicio y la satisfacción de los pacientes.

## 2. CONDICIONES GENERALES

- ✓ Se debe crear una encuesta por paciente que registra llamada(s) en la Línea de Atención de Urgencias Horario No Hábil.
- ✓ La encuesta se debe aplicar el día siguiente al ingreso de la llamada, de preferencia en hora de la mañana.
- ✓ La encuesta se encuesta tiene un tiempo máximo de vigencia de 8 días. Pasado este tiempo el sistema automáticamente la anula por tiempo máximo alcanzado.

## 3. INGRESO AL CRM

Para ingresar al CRM Web se debe contar con lo siguiente:



Equipo de Cómputo



Conexión Estable a Internet (Conexión LAN)



Navegador Compatible.  
Recomendado: Mozilla Firefox

Una vez abierto el navegador el acceso al CRM Web se realiza mediante el siguiente link:

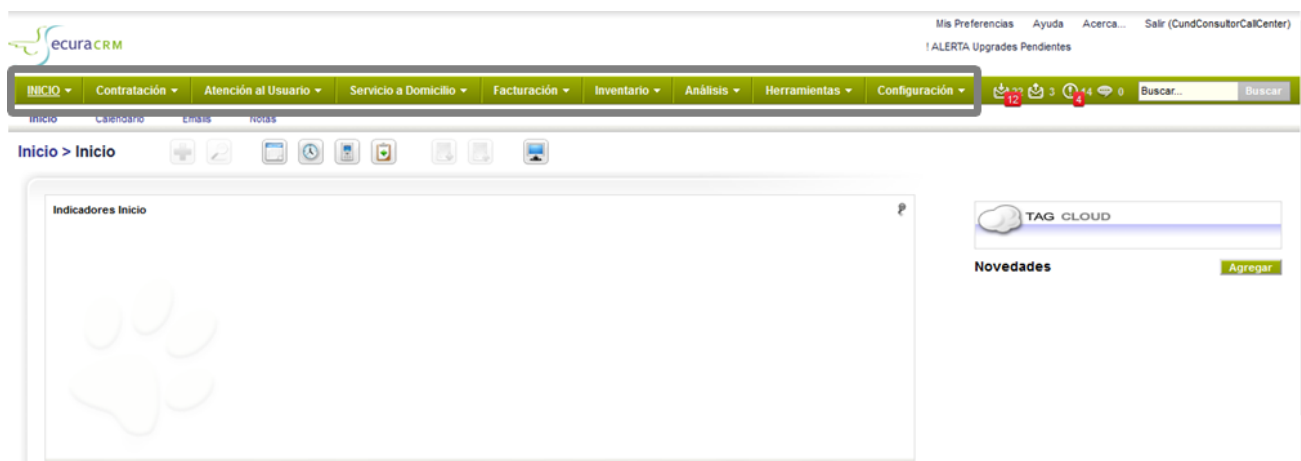
<http://68.183.101.57/secura-air/>



De inmediato será dirigido al formulario de ingreso:

- 1 — Digite su usuario y su contraseña para ingresar al aplicativo.
- 2 — Haga clic en el botón Sign in para ingresar al aplicativo.

Luego de esto será redirigido a la Página Principal del CRM, en el menú principal, seleccionar el módulo a ingresar:



## 4. CREACION DE ENCUESTAS POR PACIENTE

Para la creación encuesta al paciente se debe:

- 1 — Identificar en el menú desplegable "Atención al Usuario"
- 2 — Identificar en el menú desplegable "Pacientes"

3 Digitar numero de identificación del paciente

4 Dar Clic en "Buscar paciente"

Buscar paciente... (Busque por cédula).

Filtros: Todos

Último Servicio Autorizado OXIGENO	telefono incharge	Tipo de Documento	Edad	T
NEPS - A03 Normal CON Respaldo con BPP	-3132256681 - 3213147572	CC (Cedula Ciudadania)	58	
PEPS - A01 Normal con Respaldo sin BPP	6291573	CC (Cedula Ciudadania)	44	
CRB - PIM - Portatil Permanente	X	RC (Registro Civil)	110	
	5300612	PS (Pasaporte)	9	

**Editar Ubicacion principal**

ENTES ESPECIALES

Nombre Subidiado

3 - A01 Normal con Respaldo sin BPP

ra 33 17 B 46 - BOGOTA D.C. (PUENTE VIDA), BOGOT

- Acciones**
- [OUTBOUND - Servicio a Domicilio](#)
  - [INBOUND - Servicio a Domicilio](#)
  - [Ingresar autorizacion EPS](#)
  - [Ingresar Autorizacion Interna](#)
  - [Servicio en Sede](#)
  - [Agregar Consignación Fax / Mail](#)
  - [Agregar Cuenta de Cobro](#)
  - [Agregar Encuesta](#)**
  - [Agregar Oximetria](#)
  - [Estado de Cuenta](#)
  - [Modificar Estado Paciente](#)
  - [Modificar Estado Contrato](#)
  - [Remover Notificación Equipos en Riesgo](#)
  - [Notificar Ausencia de Referencias](#)
  - [Actualizar Datos Persona A Cargo](#)

5 Ingresar a la acción "Agregar Encuesta"

6 Digitar en el campo Tipo de Encuesta el nombre de la encuesta "Atencion Linea Horario no Habil" (se debe digitar exactamente igual)

7 Seleccionar Entidad del Paciente

8 Seleccionar Grupo según regional del paciente Cundinamarca o Eje Cafetero

9 Dar Clic en Guardar

# 5. APLICACIÓN DE ENCUESTA

Comunicarse con el paciente para realizar la aplicación de la encuesta. Tener en cuenta que unas preguntas se preguntan al paciente o familiar que atiende la llamada y otras se diligencia por parte del asesor con la información que se tiene de la base de datos.

**Duplicar [Alt+U]**

**Acciones**

- [Diligenciar Comunicación](#) 10
- [Reportar Novedad con Software](#)
- [Registrar Ticket de Desarrollo](#)

**Novedades** **Agregar**

**TAG CLOUD**

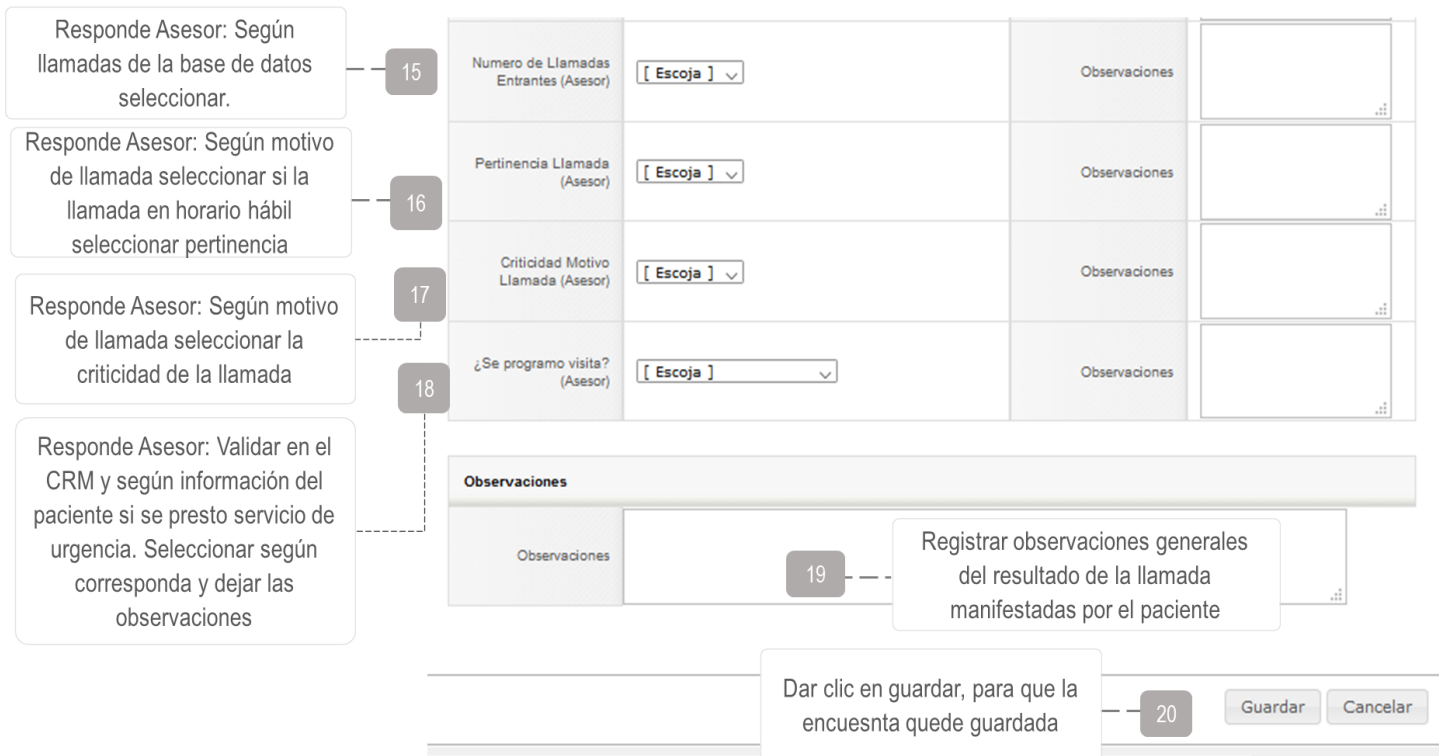
**Marcarlo**

**Ingresar a la acción "Diligenciar Comunicación"**

## [ 2021-12-23 ] Listas de Trabajo - Registro de Encuesta

Registro de un intento de comunicación con paciente asociado a un pendiente en lista de trabajo.

Preguntas			
Aplicar Pregunta : Seleccionar SI o No según responda el paciente	11	Se respondió llamada en Horario no Habil	Observaciones
Aplicar Pregunta : Seleccionar el motivo de llamada según responda el paciente. En el campo observaciones detallar el motivo de la llamada.	12	Motivo de Llamada	Observaciones
Aplicar Pregunta : Seleccionar de 1 a 5 según respuesta del paciente	13	¿Cómo califica la facilidad para comunicarse con la línea de atención de emergencias? Siendo 1 la calificación más baja.	Observaciones
Aplicar Pregunta: Si la llamada se respondió en horario hábil seleccionar de 1 a 5 según respuesta del paciente. Si no se respondió la llamada no se aplica estas preguntas y se selecciona NA	14	¿Cómo califica la Atención de la Persona que le Brindó soporte?	Observaciones
		¿La información que se brindó fue Clara y Completa?	Observaciones
		¿La solicitud fue resuelta?	Observaciones



## 6. Consulta de Encuestas Pendientes

Crear Filtro de Encuestas “Atencion Linea Horario no Habil”.

Encuestas

Ingresar a Encuestas

21

Atención	ATENCIÓN AL USUARIO	Servicio a Domicilio	Facturación
Entrega Inicial	Visitas	Pacientes	Teléfonos
Entrega Inicial	Referencias de Pacientes	RegistInvima	DocFisico
Entrega Inicial	RegistInvima		
Entrega Inicial	EntregasIniciales		#Reporte: 3367 Desc.
Entrega Inicial	Ubicaciones de Pacientes		
Entrega Inicial	Listas de Trabajo	Tipo de Encuesta	Paciente
Entrega Inicial	Teléfonos	Entrega Inicial	RICARDO HERNAN
Entrega Inicial	GestionOutbound	Entrega Inicial	
Entrega Inicial	Pacientes	Entrega Inicial	
Entrega Inicial	Documentos Fisicos	Entrega Inicial	
Entrega Inicial	Encuestas	Entrega Inicial	
Entrega Inicial	Autorizaciones	Entrega Inicial	MARIA VARGAS (C
Entrega Inicial	Ordenes de Servicio	Entrega Inicial ,Servicio a Domicilio	DAGOBERTO PEN
Entrega Inicial	Recogidas		



Seleccionar la opción "Nueva"

22

Mostrando 1 - 20 de 388439

1 2 3 4 5

#Reporte:  
Desc:

Filtros:

Nueva | Editar | Borrar

\*Nombre de la Vista:

Fijar por defecto

23

Registrar el nombre del filtro a crear en el campo el nombre de la vista

Filtros Estandar

Filtros Avanzados

Fije las condiciones de la búsqueda para restringir la lista.

- Puede utilizar filtros "or" introduciendo varios elementos en el tercer campo.
- Puede incorporar hasta 10 artículos, separados por comas.

24

Especificar en la sección REGLA el nombre del filtro a crear según las listas de trabajo en el campo

REGLA

Tipo de Encuesta	igual	Atencion Linea Horario no Habil	y
Estado	igual	Pendiente	y
Ninguno	Ninguno		y
Ninguno	Ninguno		y
Ninguno	Ninguno		y

Guardar Cancelar