	GESTION OPERATIVA DE TRANSPORTES		
	GUIÓN TÉCNICOS DE CONTROL	Código:	FOR-OP-03
		FECHA:	05/06/2024
	Versión: 01	Página 1 de 4	

GUION LLAMADAS OPERACIONES

Saludo y presentación:

Hola Buenos días le habla entre paréntesis primer nombre y primer apellido técnico de control de transporte seguro y especializado

Guión llamada entrante

Cuando llega a contacto con el usuario

- Buenos días señor@ XXX XXX, le habla (*primer nombre y primer apellido*) Técnico de control de transporte seguro y especializado (TSE).
- ¿Cómo está?
- ¿En qué le puedo colaborar?
- Permítame un momento en línea, verifiqué la información.

Al retornar la llamada:


- Gracias por su permanencia en línea señor@ XXX XXX

Guión de despedida:

- ¿Algo más en lo que le pueda colaborar?
- Le deseo un buen día, buena tarde o buena noche.

Mensaje de voz:

Le estamos llamando de Transporte Seguro y especializado (TSE) técnico de control el motivo de mi llamada es para informarle, confirmarle y notificarle.

	GESTION OPERATIVA DE TRANSPORTES		
	GUIÓN TECNICOS DE CONTROL	<i>Código:</i>	FOR-OP-03
		<i>FECHA:</i>	05/06/2024
	<i>Versión:</i> 01	Página 2 de 4	

Guión llamada saliente

Saludo y presentación:

- Buenos días le habla (*primer nombre y primer apellido*) técnico de control de Transporte Seguro y Especializado TSE,
- ¿hablo con el familiar de XXX XXX
- ¿Cómo está?
- El motivo de mi llamada es para informar servicio de transporte del día (*fecha del servicio día/mes*)


Confirmación:

- Confirmar dirección de domicilio.
- Confirmar dirección de IPS.
- Confirmar horario (hora militar).
- Requerimiento en la **tipología del vehículo** (no es un requerimiento el conductor, se le indica que estamos sujetos a disponibilidad de móviles y/o conductores), si no tiene autorizado rampa se le indica inmediatamente al familiar que es negada su solicitud y para tramitarla tiene que ser con SALUD TOTAL por prescripción médica.

Guión de despedida:


Le agradezco por haber atendido a mi llamada y le deseo un buen día, buena tarde o buena noche.

- Manejar un tono de voz parcial.
- No usar muletillas como: ok, ajá, correcto, mmmm, jummm... entre otras.
- No tutear al usuario.
- Los hombres por el primer apellido - mujeres por el primer nombre.
- Dar las gracias por permitir atenderlo.
- Apréndase el nombre para personalizar la llamada.
- Si el usuario no es rápido en confirmar o suministrar información debe tener paciencia, ya que tratamos con familiares que tienen que estar 24/7 en la atención de sus protegidos y no siempre están disponibles para atender nuestra llamada de inmediato. Preguntar si le pueden marcar después y que le confirmen una hora para devolver la llamada.
- Hable ordenadamente de forma que sea claro al hablar.
- Tener presente que tratamos con familiares estresados, cansados. Evite ser confrontativo.

	GESTION OPERATIVA DE TRANSPORTES		
	GUIÓN TECNICOS DE CONTROL	<i>Código:</i>	FOR-OP-03
		<i>FECHA:</i>	05/06/2024
	<i>Versión:</i> 01	Página 3 de 4	

- No interrumpa, deje que el familiar hable primero.
- Tome Nota Si lo ve necesario.
- Respire de forma natural y tranquila.
- La velocidad del habla no debe ser ni muy rápida ni muy lenta.
- Retroalimentación: es necesario verificar si lo he escuchado es comprendido (*escucha activa*).
- No recrimine al usuario con frases como: usted está equivocado o usted no me entiende.
- Evite frases como: cómo le ha ido, a mí no me pregunté.
- Si le confirman que le va a devolver la llamada, cumpla con esa promesa. No lo deje esperando.
- Tenga la información clara antes de llamar.
- Transmita confianza y seguridad.
- Tenga compromiso y vocación en su labor.
- Comuníquese cuando hay demoras.



	GESTION OPERATIVA DE TRANSPORTES		
	GUIÓN TÉCNICOS DE CONTROL	Código:	FOR-OP-03
		FECHA:	05/06/2024
	Versión: 01	Página 4 de 4	

MANUAL DE INDUCCIÓN PARA INGRESO AL SISTEMA DE NUEVOS USUARIOS

Recibir y organizar los nuevos usuarios que llegan en las bases de datos de programación enviadas por Salud Total.

Proceder a llamar al usuario y confirmarle:

- 1) Nombre completo
- 2) Documento de identificación (*número y tipo*)
- 3) Dirección: en caso de ser rural identificar vereda, corregimiento o puntos de referencia (*si es posible solicitar ubicación vía WhatsApp*) en caso de ser urbano indicar barrio y/o localidad.
- 4) Teléfono: solicitar un número alterno.

Iniciar el proceso de inducción del servicio de transporte:

- 1) Explicar la importancia de contestar las llamadas de confirmación de los servicios que se hace con 72 a 48 horas de anterioridad por parte de TSE en caso de no recibirla indicarles que se debe comunicar con TSE para confirmar la programación del servicio.
- 2) Explicar los desplazamientos autorizados que son de punto a punto según programación enviada por Salud Total, sin paradas intermedias.
- 3) Explicar el numero de personas que puedan ir durante el recorrido: protegido, familiar, enfermera(o) y/o acompañante. En ningún caso puede ir un menor de edad como acompañante. Autorizado máximo de 2 acompañantes mayores de edad.
- 4) Explicar la importancia de pactar horas de recogida y retorno con tiempo suficiente para cumplir la cita previendo posibles retrasos en el recorrido o durante la cita.
- 5) Explicar tiempos de espera (10 minutos en la recogida y 30 minutos en el retorno)
- 6) Explicar la posibilidad de ir en ruta con otros usuarios.
- 7) Explicar que cualquier novedad con el transporte deberá reportarlo a TSE y evitar acuerdos con los conductores.
- 8) Explicar la importancia del uso de los cinturones de seguridad y evitar el consumo de alimentos en los vehículos y acatar las medidas de bioseguridad estipuladas por la ley.
- 9) Cada servicio será respaldado con un documento soporte el cual se deberá firmar el conductor y del usuario a satisfacción.
- 10) El conductor no puede tener contacto físico con el usuario, por cordialidad debe abrir la puerta.
- 11) Validar si tiene algún requerimiento para el transporte del usuario.
- 12) Informar los números de teléfono y horarios (lunes a viernes: desde las 6:00am hasta las 20:30pm y sábados de 6:00am hasta las 13:30pm), celulares: 3213111146-3213077087, teléfono fijo: 6014672507. Disponibilidad números nocturnos y fines de semana 3024060099 solo para cancelaciones.
- 13) Para cancelar los servicios por parte de los usuarios se podrán cancelar con una (1) hora de anterioridad cuando es urbano y con tres (3) horas de anterioridad para los intermunicipales.