



PROTOCOLO ESPECÍFICO GALICIA Nº 1

Nº 1 PROTOCOLO DE GESTIÓN Y RETRASO DE AGENDAS

DESARROLLO

Este protocolo tiene por objeto determinar la sistemática de actuación en caso de no producirse una comunicación entre el/la usuario/a y la Central de Atención en las llamadas emitidas por ésta (Agendas).

Como norma general, se atenderá cada agenda en un plazo inferior a 24h, siempre que la tipología de agenda no requiera ejecución inmediata.

Una excepción la constituyen las agendas de seguimiento tendrán un plazo de atención inferior a 48 horas.

Dependiendo la tipología de la Agenda se gestionarán de la siguiente manera:

1. Fin de ausencia.

Se graban automáticamente en la aplicación al fijar una Suspensión Temporal al usuario. La agenda será grabada para su atención el día de fin previsto de dicha suspensión a las 9:00.

En caso de no contactar con el/la usuario/a, se retrasará la agenda 2 horas para su posterior atención. Si en el segundo intento no se localiza a la persona, se intentará indagar con sus contactos si persiste esa ausencia y por cuánto tiempo seguirá fuera.

En caso de que no se localice a ningún contacto o no nos puedan informar del estado del usuario/a, se ampliará por defecto la ausencia un plazo de **15 días** y se enviará Hoja de Incidencias al Departamento TAD de la provincia correspondiente.

2. Seguimiento periódico.

La prestación de agenda de seguimiento periódico se comunicará por el técnico a la Central de Atención en el momento del alta del usuario.

Se atenderá en un plazo inferior a 48 horas, por lo que si en un primer intento no se localiza al usuario/a se retrasará para que se atienda el día siguiente.

PROTOCOLO ESPECÍFICO GALICIA Nº 1

Si el segundo día no se localiza, se retrasará 2 horas y si tras esas dos horas no se ha comunicado aún con la persona se actuará como en la tipología anterior: se llamará a sus contactos y en caso de no obtener respuesta se abrirá una suspensión temporal por plazo de 15 días y se enviará Hoja de Incidencia al ámbito provincial.

3. Medicación.

Tiene prioridad alta, por lo cual debe ser atendida de manera inmediata.

En caso de no contactar se podrá retrasar 10 minutos hasta en 3 intentos. Si no se obtiene comunicación se avisará a sus contactos para verificar si la usuaria está ausente.

En caso de no localizar a contacto alguno, se enviará Hoja de Incidencia al Departamento de TAD.

4. Felicitación cumpleaños.

Las agendas se programan automáticamente al dar de alta al usuario/a, siempre y cuando tenga la fecha de nacimiento reflejada en la ficha.

Se graban a las 9:00 y se retrasan por plazo de 4 horas hasta 4 intentos (9 h, 13 h, 17 h y 21 h). En caso de no localizar a la usuaria/o se dará por atendida la agenda.

5. Propias de usuari@.

Debe ser atendida de manera inmediata.

En caso de no contactar se retrasará en un período variable a criterio del operador/a (1 ó 2 horas) hasta tres intentos. Nunca se atenderá más tarde de las 21 h, salvo las agendas ya programadas a una hora superior las cuales se retrasarán como máximo 30 minutos más.

Si no se localiza al usuario/a se llamará a contactos para indagar la situación del mismo. De no comunicarnos con los contactos, se actuará como en el supuesto de las agendas de seguimiento periódico.

6. Seguimiento tras emergencia.

Se programan a posteriori de una atención sanitaria, bien sea propia de CRE o diferida a otro servicio sanitario, de la siguiente manera:

- Si la atención ha sido en turno de mañana se programará para esa misma tarde.
- Si ha sido en turno de tarde para la mañana del día siguiente.
- Si ha sido de madrugada, se programa para el mismo día por la tarde.

Siempre dejando un tiempo prudencial que permita el regreso de la usuaria/o del hospital.

PROTOCOLO ESPECÍFICO GALICIA Nº 1

En caso de no localizar a la persona, se retrasará la agenda por periodo de 1 hora hasta en dos ocasiones. Agotados dichos retrasos llamaremos a contactos o incluso a su hospital de referencia para interesarnos por el estado de la usuaria y en caso de que quede ingresada se abrirá la suspensión temporal correspondiente.

7. Navidad.

No se utilizan en este ámbito.

8. Familiarización sistema.

Se programan automáticamente al dar de alta al usuario/a en la aplicación, saltan a las 48 horas de la fecha de alta.

Se atenderán en el día, retrasándose hasta 2 veces por periodos de 3 horas (a las 9 h, a las 12 h y a las 15 h).

En caso de no localizar al usuario/a se llamará a contactos, al igual que en los supuestos anteriores.

9. Tras avería.

Se programan si se detecta avería urgente que no permita el contacto entre usuario/a y la central de atención.

Se grabarán durante el plazo de resolución que tiene el técnico (48 horas hábiles) y en caso de no solucionarse en dicho plazo se prolongará la duración de la misma previa notificación a la Coordinación de la centra vía e-mail.

En caso de no localizar a usuaria/o se retrasarán siguiendo el protocolo correspondiente de las agendas propias.

10. Datos pendientes.

Se programan en caso de que la usuaria/o necesite facilitarnos datos a cumplimentar en su ficha.

Preferentemente se le indicará que se dirija al Departamento de TAD correspondiente a su provincia en horario de oficina.

11. Aviso.

Se programan para dar un aviso o recordatorio de citas que tengan los usuarios/as. Se fijaran en la fecha y hora solicitada y se retrasarán en caso de no contactar como las Agendas de Medicación.

En caso de no localizar al usuario/a se llamará a contactos y se enviará incidencia notificando que la agenda solicitada no ha sido atendida.

12. Seguimiento hospitalario.

No se utilizan en este ámbito.

PROTOCOLO ESPECÍFICO GALICIA Nº 1

13. Campaña.

No se utilizan en este ámbito.

14. Avería ajena a CRE.

No se utilizan en este ámbito.

15. Para charlar con usuari@

Mismo protocolo que las agendas propias.

16. Seguimiento especial.

No se utilizan en este ámbito.

17. Autotest fallido.

A programar por los técnicos instaladores.

18. Otras.

Se programan para informar a los usuarios en caso de alarma técnica por fallo de suministro eléctrico, con el fin de que revise la instalación para comprobar que el Terminal está correctamente enchufado a la red.

En caso de no contestar, se retrasará hasta en 3 intentos por períodos de 2 horas.

De persistir el problema con la localización del usuario/a se llamará a contactos para indagar el estado del mismo. Hay que tener en cuenta que la mayor parte de los avisos por fallo de suministro eléctrico es debido a ausencias de los usuarios/as, durante las cuales cortan la luz en su domicilio.

19. Desconocido.

No se utilizan en este ámbito.

DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

Otros Protocolos Relacionados con éste

No aplica

Aprobado en Comisión Técnica Autonómica 20/10/2010

-----X-----X-----X-----