

# ANEXO 1

## Especificaciones técnicas

### “SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA PARA EL INSTITUTO DE SERVICIOS DE SALUD PÚBLICA DEL ESTADO DE BAJA CALIFORNIA”

#### ANEXO TÉCNICO CALL CENTER

SE REQUIERE PROPORCIONAR EL SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA DE CITAS MEDICAS POR MEDIO DE UN NÚMERO TELEFÓNICO 01-800 CLINICO PROPIEDAD DE ISESALUD PARA LAS LLAMADAS LOCALES Y NACIONALES, CON OBJETO DE CONCERTAR CITAS MÉDICAS DE CONSULTA EXTERNA GENERAL VÍA TELEFÓNICA PARA POBLACIÓN EN GENERAL Y AFILIADOS AL SEGURO POPULAR, DENTRO DE LA RED DE UNIDADES MÉDICAS DE ISESALUD EN EL ESTADO DE BAJA CALIFORNIA, REALIZANDO IGUALMENTE LA VERIFICACIÓN DE VIGENCIA DE LOS DERECHOHABIENTES DEL SEGURO POPULAR EN LÍNEA E INFORMANDO EN SU CASO LOS REQUISITOS, PARA DARSE DE ALTA O ACTUALIZAR SU INFORMACIÓN.

EL SERVICIO DEBE PRESTARSE A TRAVÉS DEL USO DEL SISTEMA DE EXPEDIENTE CLÍNICO ELECTRÓNICO PROPIEDAD DE ISESALUD QUE PERMITIRÁ AGENDAR CITAS VÍA TELEFÓNICA AL CALL CENTER.

ASÍ MISMO, EL MECANISMO DE OTORGAMIENTO DE CITA VÍA EL CALL CENTER EN AQUELLOS USUARIOS PERTENECIENTES AL SEGURO POPULAR DEBE INTEGRAR TRANSPARENTEMENTE UN PROCEDIMIENTO DE CONSULTA EN LÍNEA A LA BASE DE DATOS INSTITUCIONAL DE AFILIACIÓN DEL SEGURO POPULAR CON EL OBJETO DE INFORMAR Y ASIGNAR CITAS A LOS DERECHOHABIENTES.

#### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- A. PROPORCIONAR A LA POBLACIÓN DERECHOHABIENTE UN SERVICIO EFICIENTE Y PUNTUAL DE AGENDA DE CITAS MÉDICAS POR LA VÍA TELEFÓNICA.
- B. FORTALECER LOS MECANISMOS DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN DE ISESALUD PARA SERVIR A SU POBLACIÓN CADA DÍA MEJOR.
- C. INCREMENTAR LA CAPACIDAD DE RESPUESTA DE LOS SERVICIOS INSTITUCIONALES.
- D. AGENDA DE CITA MÉDICA VÍA TELEFÓNICA.
- E. IMPACTAR EN ISESALUD COMO UNA HERRAMIENTA DE AYUDA Y APOYO EN LA TOMA DE DECISIONES EN MATERIA DE CALIDAD PARA MEJORAR SUS SERVICIOS.

ISESALUD DEBE DARLE CONTINUIDAD A UN SERVICIO CENTRAL DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CALL CENTER O CENTRO DE LLAMADAS), QUE INCLUYA LA UTILIZACIÓN DE UN SISTEMA PROPIEDAD DEL ISESALUD QUE PERMITA AGENDAR Y DAR SEGUIMIENTO A LAS CITAS MÉDICAS DE LAS UNIDADES MÉDICAS QUE OFRECEN CONSULTA EXTERNA DE PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN EN BAJA CALIFORNIA, CON LOS SIGUIENTES OBJETIVOS:

- FACILITAR QUE TODA UNIDAD MÉDICA programe su oferta de servicios.
- PERMITIR LA PROGRAMACIÓN DE LA CITA MÉDICA EN LA UNIDAD MÉDICA, POR TELÉFONO A PARTIR DEL DÍA SIGUIENTE EN LA MODALIDAD DE CITA MÁS PRÓXIMA.
- PERMITIR QUE EL CALL CENTER CONSULTE LAS CITAS PROGRAMADAS EN LÍNEA.
- UNIFICAR LOS PROCESOS DE VIGENCIA DE DERECHOS Y CITA MÉDICA PARA USUARIOS DEL SEGURO POPULAR.
- DESCONGESTIONAR EL ÁREA TÉCNICA DE LAS UNIDADES MÉDICAS.
- OFRECER INFORMACIÓN PARA LA REGULARIZACIÓN DE LA VIGENCIA DE DERECHOS DE LA DERECHOHABIENCIA.
- REDUCIR SIGNIFICATIVAMENTE EL TIEMPO DE ESPERA DEL DERECHOHABIENTE PARA LA ATENCIÓN MÉDICA.

## **DESCRIPCIÓN**

ISESALUD CUENTA CON UN NÚMERO TELEFÓNICO INSTITUCIONAL 01-800 254-6426 (01-800 CLINICO), PARA QUE LOS DERECHOHABIENTES PUEDAN LLAMAR Y CONCERTAR SU CITA MÉDICA, MEDIANTE LOS SERVICIOS DE UN CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CALL CENTER), EL CUAL DEBERÁ ATENDER LOS SIGUIENTES CASOS, TANTO DE LLAMADAS DE ENTRADA COMO DE LLAMADAS DE SALIDA:

- AGENDA DE CITAS.
- REAGENDA O CANCELACIÓN DE CITAS.
- VERIFICACIÓN DE VIGENCIA DE DERECHOS EN LÍNEA A LA BASE DE DATOS INSTITUCIONAL DE AFILIACIÓN Y VIGENCIA DE DERECHOS DE AQUELLOS USUARIOS QUE PERTENECEN AL SEGURO POPULAR.
- CAMPAÑAS TELEFÓNICAS DEFINIDAS POR ISESALUD
- CONFIRMACIÓN DE CITAS.

## **INSTALACIÓN, CONFIGURACIÓN Y PUESTA EN OPERACIÓN E IMPLEMENTACIÓN**

1.- CONSTARÁ DE LA INSTALACIÓN, CONFIGURACIÓN Y PUESTA EN OPERACIÓN DE UN SISTEMA AGENDADOR DE CITAS MÉDICAS PROPIEDAD DEL ISESALUD. PARA TAL EFECTO ISESALUD FACILITARÁ CON TODO DETALLE LA INFORMACIÓN REQUERIDA PARA LAS ACTIVIDADES ANTES DESCRITAS COMO ACCESOS Y DERECHOS A CONEXIONES AL SERVIDOR DE ISESALUD DONDE SE ENCUENTRA INSTALADO EL SISTEMA DE EXPEDIENTE CLÍNICO ELECTRÓNICO. DICHO SISTEMA ESTA BASADO BAJO LA PLATAFORMA DE MICROSOFT WINDOWS, LOS ACCESOS SERÁN PROPORCIONADOS POR ISESALUD Y DEBERÁN SER ENTREGADAS POR EL PROVEEDOR AL FINAL DEL CONTRATO DE SERVICIOS.

EL PROVEEDOR DEBE DE ASEGURAR LA CONTINUIDAD DE LOS SERVICIOS PARA ISESALUD A PARTIR DEL INICIO DEL CONTRATO DE SERVICIOS, PARA LO CUAL TENDRÁ UN PLAZO MÁXIMO DE DIEZ DÍAS NATURALES PARA INSTALAR, CONFIGURAR, PONER EN OPERACIÓN, IMPLANTAR Y CON LA FUNCIONALIDAD COMPLETA Y A SATISFACCIÓN DE ISESALUD Y EL REGIMEN DE PROTECCION SOCIAL EN SALUD (SEGURO POPULAR), CON EL FIN DE EVITAR LA SUSPENSIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGENDACIÓN DE CITAS MÉDICAS. CASO CONTRARIO SERA SUJETO A CANCELACION DE CONTRATO.

EL SISTEMA CONTEMPLA PRINCIPALMENTE EL REGISTRO DE LA PROGRAMACIÓN DE CITAS DE CADA UNA DE LAS UNIDADES MÉDICAS QUE OFRECEN CONSULTA MEDICA Y MANEJA UNA BASE DE DATOS CONTEMPLANDO LOS CATÁLOGOS DE LAS UNIDADES MÉDICAS, CONSULTORIOS DE CADA UNIDAD MÉDICA (MEDICINA FAMILIAR, ETC.), MÉDICOS POR CONSULTORIO, TURNOS, FACILIDAD DE OPERACIÓN DE LA AGENDA DE CITAS, DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL DERECHOHABIENTE (NOMBRE, TELÉFONO, DIRECCIÓN. CURP, NO. DE EXPEDIENTE), EL REGISTRO DE LA HORA EN QUE SE REALIZA LA CITA, UN CAMPO QUE IDENTIFICA DESDE DÓNDE SE REALIZÓ LA CITA, FACILIDAD DE REPORTE, ESTADÍSTICAS, ETC.

LA ACCIÓN DE INSTALAR, CONFIGURAR Y LA PUESTA EN MARCHA DEL SISTEMA PROPIEDAD DEL ISESALUD, DEBERÁN DE REALIZARSE CON EL SOFTWARE Y EN EL HARDWARE DEFINIDO Y CON LAS HERRAMIENTAS DE DESARROLLO INDICADAS PARA TAL FIN.

UNA VEZ CONFIGURADO EL SISTEMA Y DENTRO DEL PLAZO ESTABLECIDO PARA SU OPERACIÓN, ISESALUD VERIFICARÁ EN CONJUNTO CON EL PROVEEDOR QUE EL SISTEMA OPERE CORRECTAMENTE, VALIDANDO QUE SE PUEDAN INICIAR OPERACIONES.

UNA VEZ FINALIZADO LO ANTERIOR, EL APLICATIVO DEBERÁ ESTAR OPERANDO A SATISFACCIÓN DE ISESALUD Y EL REGIMEN DE PROTECCION SOCIAL EN SALUD (SEGURO POPULAR) SE GENERARÁ LA CARTA DE ACEPTACIÓN DE LA PRIMERA FASE.

EL PROVEEDOR NO PODRÁ REALIZAR NINGÚN CAMBIO O MODIFICACIÓN AL SOFTWARE ENTREGADO, SIN QUE EXISTA UNA AUTORIZACIÓN EXPRESA DOCUMENTAL POR PARTE DEL ISESALUD.

2.- EL PROVEEDOR DEBERÁ SUMINISTRAR EL NÚMERO DE AGENTES DE SERVICIO NECESARIOS EN FUNCIÓN DEL TRÁFICO DE LLAMADAS, PARA ATENDERLAS SATISFACTORIAMENTE CONSIDERANDO EL CRECIMIENTO FUTURO EN BASE A LA AUTORIZACIÓN DE ISESALUD PARA RESOLVER LAS CRECIENTES CARGAS DE LLAMADAS.

EL LICITANTE DEBERÁ GARANTIZAR TENER LA CAPACIDAD Y EXPERIENCIA PARA BRINDAR EL MANTENIMIENTO ADECUADO, EFECTUAR LAS MODIFICACIONES Y EL DESARROLLO DE LOS NUEVOS REQUERIMIENTOS QUE EN SU MOMENTO SEAN SOLICITADOS POR EL ISESALUD AL SISTEMA AGENDADOR DE CITAS, ENTRE OTROS LOS SIGUIENTES:

- AGENDA DE CITAS MÉDICAS EN UNIDADES DE SALUD
- CONSULTA Y ACTUALIZACIÓN DE DATOS PERSONALES, VÍA CALL CENTER
- CONSULTA Y ACTUALIZACIÓN DE FAMILIARES BENEFICIARIOS, VÍA CALL CENTER
- SERVICIO DE ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN GENERAL SOBRE UNIDADES DE SALUD Y SEGURO POPULAR.
- ENCUESTAS, CAMPAÑAS DE DIFUSIÓN O INFORMACIÓN DEFINIDAS POR ISESALUD.
- NUEVOS REQUERIMIENTOS QUE DEFINA EN SU MOMENTO ISESALUD

SE REQUIERE QUE EL PROVEEDOR CONSIDERE ADEMÁS DEL MANEJO PROPIO DE LA AGENDA DE CITAS EN SUS EQUIPOS, QUE GENERE REPORTES DE TODAS LAS LLAMADAS ENTRANTES ASÍ COMO DE LAS CITAS REALIZADAS CONSULTANDO LAS BASES DE DATOS CORRESPONDIENTES A LA INFORMACIÓN DE LA AGENDA DEL SISTEMA, DEJÁNDOLAS RESIDENTES REMOTAMENTE EN UN SERVIDOR DE BASE DE DATOS PROPIEDAD DE ISESALUD.

LA CANTIDAD DE CITAS POR AGENDAR VIA CALLCENTER EN CADA UNIDAD DE SALUD, MÉDICOS, HORARIOS SERÁ PROPORCIONADA POR ISESALUD.

### **REQUERIMIENTOS COMPLEMENTARIOS Y CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO**

- DEBERÁ CONTAR CON UN SITE PROPIO DE CALL CENTER DONDE SE ENCUENTRE UBICADO EL EQUIPO, ÉSTE DEBERÁ CONTAR CON CANALIZACIÓN, TIERRA FÍSICA, BLINDAJES, PUERTOS DE COMUNICACIÓN Y CLIMA CONTROLADO PARA EL SITE DE CÓMPUTO. TODOS LOS ENLACES DEDICADOS DE CLIENTES DEBERÁN ESTAR PERFECTAMENTE IDENTIFICADOS EN SUS RUTAS Y DESTINOS PARA CONTROLAR LA OPERACIÓN.
- DEBERÁ CONTAR CON LOS MECANISMOS DE RESPALDO DE ENERGÍA ELÉCTRICA QUE GARANTICE EL SUMINISTRO CONTINUO DE LA MISMA POR TIEMPO INDEFINIDO.
- DEBERÁ CONTAR CON EL EQUIPO DE CÓMPUTO TELECOMUNICACIONES Y DATOS NECESARIO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROYECTO EN EL TIEMPO ESTABLECIDO Y CON LOS NIVELES DE SERVICIO SOLICITADOS.
- DEBERÁ CONTAR CON LA INFRAESTRUCTURA NECESARIA PARA LA RECEPCIÓN DE TODAS LAS LLAMADAS PROVENIENTES DEL 01800 254 6426.
- DEBERÁ CONTAR CON LOS RECURSOS HUMANOS DEDICADOS QUE SEAN NECESARIOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROYECTO EN EL TIEMPO ESTABLECIDO.
- EL PROVEEDOR DEBERÁ INICIAR COMO UN MÍNIMO DE 29 OPERADORES TELEFÓNICOS. ISESALUD TENDRÁ LA OPCIÓN DE AUMENTAR O DISMINUIR LAS POSICIONES DE OPERADORAS, ACORDE A COMPORTAMIENTO DE LAS CAMPAÑAS Y/O SUS NECESIDADES, NOTIFICÁNDOLO A TRAVÉS DE UN ESCRITO CON UN MÍNIMO DE 3 DÍAS NATURALES DE ANTELACIÓN A DICHA DECISIÓN.
- DEBERÁ CONTAR CON UNA ESTRUCTURA OPERATIVA DE GERENTE GENERAL DE CAMPAÑA, UN SUPERVISOR OPERATIVO POR CADA 15 OPERADORAS, Y UN MEDICO GENERAL QUE MANEJE TRIAGE Y/O FACTORES DE RIESGO OBSTÉTRICO Y MATERNO-INFANTIL POR CADA 20 OPERADORAS, DEDICADA EXCLUSIVAMENTE A LA CAMPAÑA DEL ISESALUD.
- DEBERÁ CONTAR CON UN SISTEMA DE SUPERVISIÓN, CONTROL DE CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD DE AGENTES DE SERVICIO Y ESTUDIOS DE DESEMPEÑO.
- EN CASO DE CAÍDA O FALLA DEL SISTEMA DE CALL CENTER EL TIEMPO DE RECUPERACIÓN NO DEBE EXCEDER UNA HORA.
- DEBERÁ CONTAR CON PERSONAL TÉCNICO INFORMÁTICO DISPONIBLE QUE DÉ SERVICIO DURANTE LAS HORAS DE SERVICIO DEL CALL CENTER.
- DEBERÁ PERMITIR EL MANEJO DE PROMOCIONALES DEFINIDOS POR ISESALUD, QUE SE UTILIZARÁN PARA LAS LLAMADAS EN COLA DE ESPERA.
- EL ÁREA FÍSICA ASIGNADA A LA CAMPAÑA DEL ISESALUD EN EL CALL CENTER, DEBERÁ ESTAR DEBIDAMENTE IDENTIFICADA, ASÍ COMO CADA UNA DE LAS ESTACIONES DE TRABAJO.
- LA TOTALIDAD DE LA CAMPAÑA DEL ISESALUD DEBERÁ UBICARSE EN EL MISMO ESPACIO FÍSICO.

- EL HORARIO DE ATENCIÓN DEL CALL CENTER SERÁ DE LUNES A VIERNES **DE 8:00 A 17:00 HORAS**, HORA LOCAL DE BAJA CALIFORNIA. ESTOS DÍAS Y HORARIOS PODRÁN SER MODIFICADOS EN CUALQUIER MOMENTO POR ISESALUD.
- EL CALL CENTER DARÁ SERVICIO DURANTE TODOS LOS DÍAS DE LA VIGENCIA DEL CONTRATO, CONFORME LO REQUIERA ISESALUD.
- EL PROVEEDOR DEBERÁ DAR CAPACITACIÓN INICIAL NECESARIA Y SUFICIENTE PARA LOS AGENTES, SUPERVISORES Y TODOS LOS PARTICIPANTES EN LA PROVISIÓN DEL SERVICIO, LA CUAL DEBERÁ INCLUIR DE ACUERDO AL CALENDARIO QUE DETERMINE EL ISESALUD.
- DEBERÁ CONTAR CON INFRAESTRUCTURA DE CÓMPUTO PARA LA CAPACITACIÓN DE LOS AGENTES DE SERVICIO.
- DEBERÁ DEFINIR UN ÁREA DE “HELP DESK” ÚNICA Y DEDICADA EXCLUSIVAMENTE PARA LA CAMPAÑA DEL ISESALUD, SUFICIENTE PARA ATENDER LOS REQUERIMIENTOS EN LOS HORARIOS DE OPERACIÓN DEL SERVICIO, SIN COSTO ADICIONAL PARA EL INSTITUTO, ASÍ MISMO DEBERÁ ENTREGAR UNA RELACIÓN DEBIDAMENTE DETALLADA (NOMBRE, TELÉFONOS DE OFICINA, CELULAR) CON LOS CONTACTOS CORRESPONDIENTES.
- ISESALUD SE RESERVARÁ EL DERECHO DE REALIZAR AUDITORÍAS DE CALIDAD O DE OPERACIÓN EN EL MOMENTO QUE LO CREA CONVENIENTE, PARA LO CUAL EL PROVEEDOR DEBERÁ PROPORCIONAR TODAS LAS FACILIDADES CORRESPONDIENTES.
- CADA SUPERVISOR DEBERÁ GARANTIZAR LA CORRECTA ATENCIÓN Y CALIDAD BRINDADA A LOS DERECHOHABIENTES.
- LOS AGENTES DE SERVICIO, SUPERVISORES DE OPERATIVIDAD Y SUPERVISORES MÉDICOS, ASÍ COMO EL GERENTE GENERAL DE CAMPAÑA DEBERÁN ESTAR DEDICADOS EXCLUSIVAMENTE PARA LA CAMPAÑA DEL ISESALUD.
- PARA LAS CAMPAÑAS DE INBOUND Y OUTBOUND SE REQUERIRÁ QUE EL CALL CENTER RESPALDE EL 100% DE LAS GRABACIONES A MENOS QUE EL INSTITUTO INDIQUE LO CONTRARIO.
- EL PROVEEDOR DEBERÁ CONTAR CON UN SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN Y CONFIGURACIÓN DEL CONTROL Y ADMINISTRACIÓN DE CITAS, EN BASE A LOS REQUERIMIENTOS DE CADA CENTRO DE SALUD, SIN NINGÚN COSTO PARA ISESALUD.
- EL PROVEEDOR DEBERÁ REALIZAR LLAMADAS DE RECORDATORIO DE CITAS (OUTBOUND) A AQUELLOS USUARIOS QUE HAYAN OBTENIDO SU CITA CON MÁS DE 10 DÍAS POSTERIORES A SU LLAMADA DE AGENDA DE CITA, CON EL FIN DE FORTALECER LA EFECTIVIDAD DE ASISTENCIA DE CITAS. ESTOS DÍAS PODRÁN SER MODIFICADOS A CRITERIO DE ISESALUD.
- EL PROVEEDOR DEBERÁ DESARROLLAR UN REPORTE CONSULTANDO LAS BASES DE DATOS DEL SISTEMA DE ISESALUD Y ENTREGAR UN REPORTE MENSUAL CON EL DETALLE DE LLAMADAS RECIBIDAS Y CITAS AGENDADAS POR CADA UNIDAD DE SALUD.

### **CAPACITACIÓN E IMPLANTACIÓN**

EL PROVEEDOR DESIGNARÁ AL PERSONAL QUE RECIBIRÁ LA CAPACITACIÓN EN LA OPERACIÓN DEL SISTEMA POR PARTE DEL PERSONAL DEL ISESALUD, ISESALUD DEFINIRÁ EL LUGAR DE DICHA ACTIVIDAD. EN CASO QUE EL PROVEEDOR TENGA QUE TRASLADARSE EL DEBERÁ CUBRIR LOS GASTOS QUE SE GENEREN DE VIÁTICOS Y PASAJES.

LA CAPACITACIÓN PROPUESTA POR EL INSTITUTO SERÁ BAJO UN ESQUEMA DE CAPACITACIÓN A CAPACITADORES, ES DECIR EL PROVEEDOR CAPACITARÁ A SU PERSONAL, SIN COSTO PARA ISESALUD.

EL LICITANTE DEBERÁ CONTAR CON LA CAPACIDAD NECESARIA (INFRAESTRUCTURA Y PERSONAL) PARA BRINDAR LA CAPACITACIÓN Y APOYO EN LA IMPLANTACIÓN EN SU LUGAR DE TRABAJO Y QUE OPERARÁ EL SISTEMA AGENDADOR DE CITAS.

EL PERSONAL ASIGNADO PARA ESTA ACTIVIDAD DEBERÁ ESTAR INVOLUCRADO DIRECTAMENTE EN LA OPERACIÓN DEL SERVICIO (AGENTES DE SERVICIO, SUPERVISORES OPERATIVOS Y MÉDICOS).

- UNA VEZ COMENZADO EL PROYECTO, SE REALIZARÁN REUNIONES MENSUALES ENTRE ISESALUD Y EL PROVEEDOR PARA VER LOS OBJETIVOS ALCANZADOS DEL PROYECTO EN CORTO TIEMPO. PARA CADA UNA DE ESTAS REUNIONES SE DEBERÁN PRESENTAR LOS INFORMES DE AVANCES DE SERVICIOS PRESTADOS.
- TAMBIÉN, EN EL MOMENTO QUE ISESALUD Y EL REGIMEN DE PROTECCION SOCIAL EN SALUD (SEGURO POPULAR) LO REQUIERA HABRÁ REUNIONES CON LÍDERES Y ENCARGADOS PRINCIPALES DEL PROYECTO PARA SOLICITAR INFORMACIÓN DE AVANCES.
- EN MATERIA DE SEGURIDAD, EL LICITANTE DEBERÁ CUMPLIR CON LOS SIGUIENTES REQUISITOS:
  - CONTRATO DE CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN FIRMADO POR CADA UNO DE LOS AGENTES DE SERVICIO.
  - CONTROLES DE ACCESO DE PERSONAL.
  - CIRCUITO CERRADO DE TV EN LAS ÁREAS DE OPERACIÓN.
  - ÁREAS DE RESGUARDO PARA LAS PERTENENCIAS DE LOS AGENTES DE SERVICIO.
  - SEÑALIZACIONES DE EMERGENCIA.
  - SISTEMA DE FIREWALL Y ACCESO VPN, CON LA FINALIDAD DE EVALUAR EL DESEMPEÑO DE LAS LLAMADAS EN TIEMPO REAL.
- SE REALIZARÁN LAS VISITAS QUE ISESALUD JUZGUE NECESARIAS, A LAS INSTALACIONES DEL PROVEEDOR PARA VERIFICAR Y COMPROBAR EN LOS PUNTOS QUE A SU CRITERIO CONVENGAN QUE CUENTAN CON LOS ELEMENTOS SEÑALADOS EN SU PROPUESTA TÉCNICA.
- **EL CONTRATO CON EL PROVEEDOR TENDRÁ UNA VIGENCIA DESDE EL SEGUNDO DÍA HABIL POSTERIOR AL FALLO DE LA LICITACION Y HASTA EL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017.**

EL SISTEMA CONTEMPLA EL REGISTRO DE LA PROGRAMACIÓN DE CITAS EN CADA UNA DE LAS UNIDADES MÉDICAS CON EXPEDIENTE ELECTRÓNICO IMPLANTADAS QUE OFRECEN CONSULTA MEDICA DE ISESALUD, Y MANEJA UNA BASE DE DATOS CONTEMPLANDO LOS CATÁLOGOS DE LAS UNIDADES MÉDICAS, CONSULTORIOS DE CADA UNIDAD MÉDICA (MEDICINA FAMILIAR Y ODONTOLOGÍA, OTRAS ESPECIALIDADES, ETC.), MÉDICOS POR CONSULTORIO, TURNOS, FACILIDAD DE OPERACIÓN DE LA AGENDA DE CITAS, DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL DERECHOHABIENTE (NOMBRE, DIRECCIÓN, TELÉFONO, CELULAR Y CORREO ELECTRÓNICA, ETC.), EL REGISTRO DE LA HORA EN QUE SE REALIZA LA CITA, UN CAMPO QUE IDENTIFICA LA VÍA DESDE DÓNDE SE REALIZA LA CITA (CALL CENTER, UNIDAD MÉDICA), ETC.

PARA EL ACCESO AL SISTEMA, SE CUENTA CON UNA CLAVE Y CONTRASEÑA PARA CADA USUARIO DEFINIDO, EN DIFERENTES NIVELES DE ACCESO QUE SERÁN PROPORCIONADOS POR ISESALUD.

SE CONSULTARA LA VERIFICACIÓN DEL USUARIO COMO AFILIADO AL SEGURO POPULAR EN LÍNEA A LA BASE DE DATOS CAPTURANDO LA INFORMACIÓN POR MEDIO DE LA CURP Ó NOMBRE.

UNA VEZ INSERTADO LOS CAMPOS, LOS DATOS QUE SE EXTRAEN EN LÍNEA DE LA BASE DE DATOS INSTITUCIONAL DE AFILIACIÓN Y VIGENCIA DE DERECHOS SON LOS SIGUIENTES:

- LOS DATOS DEL TRABAJADOR Y DE SU NÚCLEO FAMILIAR
- VIGENCIA DE DERECHOS
- CURP
- NOMBRE COMPLETO
- TIPO DE DERECHOHABIENTE
- DIRECCIÓN
- COLONIA
- CÓDIGO POSTAL
- CLAVE DE LA UNIDAD MÉDICA.
- NOMBRE DE LA UNIDAD MÉDICA
- Y LOS DEMÁS QUE CONSIDERE ISESALUD.

EL HORARIO DE ATENCIÓN DE LAS UNIDADES MÉDICAS EN GENERAL ES DE 7:00 HRS. A 14:30HRS. HORARIO LOCAL, CONSIDERANDO QUE ALGUNOS CUENTAN CON HORARIO VESPERTINO Y DE FIN DE SEMANA.

PARA LOS PACIENTES DE PRIMERA VEZ, LA DURACIÓN DE LA CONSULTA ES EN GENERAL DE 40 MINUTOS Y PACIENTES SUBSECUENTES DE 20 MINUTOS, DE ACUERDO A LA DURACIÓN DE CONSULTA DEL CONSULTORIO CORRESPONDIENTE, ESTOS TIEMPOS PODRÁN SER MODIFICADOS A CRITERIO DE ISESALUD.

LA OFERTA DE SERVICIOS SON LOS HORARIOS DISPONIBLES PARA CADA CONSULTORIO DE UNA UNIDAD MÉDICA.

LOS TELEFONISTAS NO DEBERÁN AGENDAR CITAS CON MÁS DEL NÚMERO DE DÍAS HÁBILES DE ANTICIPACIÓN QUE ISESALUD DETERMINE COMO LÍMITE.

LA AGENDA DE CITAS CUENTA CON UN CALENDARIO CON LOS DÍAS HABILITADOS PARA LA SELECCIÓN DEL DÍA DE LA CITA REQUERIDA, ASÍ COMO AQUELLOS DÍAS INHABILITADOS PARA REALIZAR CITAS.

LAS POLÍTICAS PARA LA CANCELACIÓN DE CITAS SERÁN LAS SIGUIENTES:

- SOLAMENTE EL CALL CENTER Y/O LAS UNIDADES MÉDICAS, PUEDEN CANCELAR CITAS AGENDADAS.

- LA CANCELACIÓN DE CITAS SE PUEDE REALIZAR POR LO MENOS CON 24 HRS. DE ANTICIPACIÓN O EN EL TIEMPO QUE ISESALUD DEFINA.

EL SISTEMA CUENTA CON UN CAMPO LLAMADO "AGENDADO POR", QUE IDENTIFICA DESDE DÓNDE SE REALIZÓ LA CITA (CALL CENTER, UNIDAD MÉDICA), EL CAMPO "AGENDADO POR", SE MUESTRA EN EL REPORTE GENERAL DE CITAS (AGENDA).

EL CONSULTORIO ES ASIGNADO A DERECHOHABIENTES, EN BASE A SU COLONIA.

### ***FUCIONAMIENTO DE LA CITA VÍA CALL CENTER***

EL CALL CENTER PREGUNTA AL DERECHOHABIENTE LA CURP Ó NOMBRE COMPLETO DEL TRABAJADOR, EL SISTEMA VERIFICA SU VIGENCIA DE DERECHOS, EN CASO DE SER VIGENTE PREGUNTA AL DERECHOHABIENTE SI ES PRIMERA VEZ QUE ASISTE A SU UNIDAD MÉDICA, DE SER ASÍ Y SI NO TIENE EXPEDIENTE ABIERTO, SE LE CREA UNO Y SE LE INDICA QUE SE PRESENTE EN EL ÁREA DE ARCHIVO CLÍNICO DE SU UNIDAD MÉDICA 50 MINUTOS ANTES DE SU CITA PARA EL LLENADO DE INFORMACIÓN DE SU EXPEDIENTE CLÍNICO ELECTRÓNICO Y EL USUARIO ASIGNA A TRAVÉS DEL SISTEMA DOS BLOQUES DE 20 MINUTOS CONSECUTIVOS PARA SU CITA, EN CASO DE QUE YA CUENTE CON EXPEDIENTE ELECTRÓNICO, SE LE ASIGNA UN BLOQUE DE 20 MINUTOS PARA SU CITA, SOLICITÁNDOLE QUE SE PRESENTE EN ARCHIVO CLÍNICO 30 MINUTOS ANTES DE SU CITA PARA CONFIRMARLA, PROPORCIONÁNDOLE LA CLAVE DE CITA E INFORMÁNDOLE QUE EN CASO DE NO CONFIRMAR CON EL TIEMPO ESPECIFICADO, EN AMBOS CASOS PODRÁ SER CANCELADA LA CITA.

EN SU CASO, EL ESPACIO PODRÁ SER REASIGNADO POR LA UNIDAD MÉDICA A CUALQUIER DERECHOHABIENTE QUE REQUIERE ATENCIÓN MÉDICA MEDIANTE UNA FICHA O LA UNIDAD MÉDICA DETERMINARÁ EL MOMENTO DE ATENCIÓN EN CASO QUE EL DERECHOHABIENTE LLEGUE TARDE A SU CITA.

LA ASIGNACIÓN DE CITAS ES PROPUESTA POR EL SISTEMA AL DERECHOHABIENTE EN EL DÍA SOLICITADO POR ÉSTE Y EN BASE A LA DISPONIBILIDAD, EN CASO DE QUE SE ENCUENTRE LLENO, EL SISTEMA INDICA QUE NO HAY CITAS DISPONIBLES Y EL OPERADOR DE CALL CENTER PROPONE LA CITA MÁS PRÓXIMA (EN DÍAS SUBSECUENTES) EN SU CONSULTORIO.

SI EL DERECHOHABIENTE NO LO ACEPTA PORQUE REQUIERE ATENCIÓN MAS PRONTA Y SU MEDICO ESTÁ SATURADO, EL OPERADOR PROCEDE A LA BÚSQUEDA DE ESPACIO SEGÚN CRITERIOS MANEJADOS EN LAS UNIDADES MÉDICAS E ISESALUD, QUE ES ASIGNAR CITA EN CONSULTORIOS O MÉDICOS CONTIGUOS, (1+; 1-; ETC.) CONSECUTIVAMENTE HASTA ENCONTRAR HORARIO DISPONIBLE; DE CONFORMIDAD A LO AUTORIZADO LA UNIDAD MEDICA.

EN EL MOMENTO QUE EL OPERADOR RECIBE LA LLAMADA Y AL TÉRMINO DE ÉSTA, DEBE REGISTRAR EL TIPO DE LLAMADA ATENDIDA (AGENDACIÓN DE CITA, CANCELACIÓN INFORMACIÓN, ETC.), PARA ESTO CUENTA CON UNA OPCIÓN DE CODIFICACIÓN DE LLAMADA, PARA EL REGISTRO.

### **RESPONSABILIDAD DE LAS UNIDADES MÉDICAS**

1. LAS UNIDADES MÉDICAS DEBEN DEFINIR SUS HORARIOS, MÉDICOS Y CANTIDAD DE CITAS QUE SE PUEDEN AGENDAR VIA CALLCENTER, INFORMANDO AL CALL CENTER ESTAS DEFINICIONES.

### **MONITOREO**

1. SERÁ OBLIGACIÓN DEL PROVEEDOR DEL SERVICIO DEL SISTEMA DE CITA MÉDICA TELEFÓNICA, FACILITAR LAS HERRAMIENTAS PARA LA CONEXIÓN VÍA REMOTA PARA REALIZAR EL MONITOREO AL SERVICIO DE CITA TELEFÓNICA E INTERNET.
2. SERÁ OBLIGACIÓN DEL PROVEEDOR CONTESTAR EN UN LAPSO NO MAYOR A 3 DÍAS HÁBILES LAS SOLICITUDES REQUERIDAS DE RETROALIMENTACIÓN A OPERADORES Y A TODO EL PERSONAL OPERATIVO.
3. LAS SOLICITUDES DE ALTA, MODIFICACIÓN Y/O BAJA DE CLAVES DE ACCESO AL SISTEMA DE CITA MÉDICA TELEFÓNICA E INTERNET, SE ATENDERÁN EN UN TIEMPO NO MAYOR A DOS DÍAS HÁBILES A PARTIR DE LA FECHA DE SOLICITUD Y VALIDACIÓN, EXCEPTO CUANDO LA SOLICITUD SEA CON UNA FECHA DE VIGENCIA MAYOR A LA COMPROMETIDA.
4. ISESALUD REALIZARÁ MONITOREO REMOTOS AL CALL CENTER PARA LA VERIFICACIÓN DEL SERVICIO TELEFÓNICO Y EL SERVICIO DE INTERNET.

### **SISTEMA DE REGISTRO Y CONFIGURACIÓN DE DISPONIBILIDAD DE MÉDICOS Y UNIDADES DE SALUD EN EL ESTADO (SIRE) (A DESARROLLAR POR EL PROVEEDOR).**

INDEPENDIEMENTE DE LA UTILIZACIÓN DE LA PLATAFORMA DE AFILIADOS DEL SEGURO POPULAR Y DE LA PLATAFORMA DEL EXPEDIENTE ELECTRÓNICO QUE LLEVA LA INFORMACIÓN DE LOS PACIENTES DE ISESALUD LOS CUALES SE UTILIZARAN PARA LA AGENDA DE CITAS, Y DERIVADO DE QUE EL CALLCENTER ÚNICAMENTE PUEDE AGENDAR UNA PARTE PROPORCIONAL DE LA AGENDA DE CADA CENTRO DE SALUD, SE REQUIERE TENER UN CONTROL SOBRE QUE MÉDICOS, QUE HORARIOS Y CUANTAS CITAS SE PUEDEN AGENDAR VIA CALLCENTER, ESTE SISTEMA PERMITE A CADA UNIDAD DE SALUD DE ISESALUD DEL ESTADO (125 APROXIMADAMENTE) DEFINIR SUS CRITERIOS DE AGENDA EN BASE A SUS MÉDICOS ASI COMO VERIFICAR CUALES MÉDICOS, EN QUE HORARIOS Y EN QUE DÍAS SE PUEDE AGENDAR VIA CALLCENTER.

SE REQUIERE QUE CADA UNIDAD DE SALUD DETERMINE SUS REQUERIMIENTOS Y QUE EL SISTEMA PUEDA ADMINISTRAR LA DEFINICIÓN DE LOS SIGUIENTES CRITERIOS:

- TOTAL DE MÉDICOS QUE PUEDEN AGENDAR VIA CALLCENTER.
- ESPECIALIDADES EN LAS QUE SE PUEDE AGENDAR VIA CALLCENTER.
- NOMBRE DE LOS MEDICOS QUE PUEDEN AGENDA VIA CALLCENTER.
- CITAS POR CADA MEDICO QUE PUEDE AGENDAR EL CALLCENTER.

GOBIERNO DEL ESTADO DE BAJA CALIFORNIA  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES DE OFICIALÍA MAYOR

---

- HORARIOS EN QUE PUEDE AGENDAR EL CALLCENTER POR CADA MEDICO. (ESTOS PUEDEN SER VARIOS, UN MEDICO PUEDE AGENDAR 4 ESPACIOS DURANTE LA MAÑANA Y OTROS 3 ESPACIOS DESPUÉS DEL MEDIODIA)
- TIEMPO MÁXIMO QUE SE PUEDE AGENDAR ANTICIPADAMENTE POR CADA MEDICO.
- REGISTRO DE CITAS REALIZADAS POR PARTE DEL CALLCENTER.

ASI MISMO SE REQUIERE QUE EL SISTEMA REGISTRE EN CADA UNA DE LAS CITAS:

- NOMBRE COMPLETO
- TELÉFONO
- ES CITA O SOLO PIDE INFORMACIÓN
- NÚMERO DE SEGURO POPULAR
- NUMERO DE CURP
- NÚMERO DE EXPEDIENTE ELECTRÓNICO
- FECHA DE LA CITA
- HORA DE LA CITA
- MEDICO
- CENTRO DE SALUD
- OBSERVACIONES
- NOMBRE COMPLETO 2 (EN CASO DE QUE LLEVE A UN FAMILIAR Y SOLICITE DOBLE CITA, HABRÁ QUE LLENAR
- USUARIO QUE RECIBIO LA LLAMADA Y GENERO LA CITA

SE REQUIERE CARTA DE VALIDACION Y ACREDITACION POR PARTE DEL REGIMEN DE PROTECCION SOCIAL EN SALUD QUE VALIDE EL FUNCIONAMIENTO DE ESTE SISTEMA CONSIDERANDO TODO LO ANTERIOR.

ESTE CAMPO ADICIONAL QUE HACE REFERENCIA A LA PERSONA QUE REQUIERE LA SEGUNDA CITA). ESTE SISTEMA REQUIERE MÍNIMO DE UNA CONEXIÓN POR CADA CENTRO DE SALUD A UN SERVIDOR CENTRAL EL CUAL DEBERÁ ESTAR DISPONIBLE LAS 24 HRS, ASI MISMO REQUERIRÁ QUE EL CALLCENTER PUEDA VISUALIZAR LA INFORMACIÓN Y AGENDAR LAS CITAS EN BASE A ESTA INFORMACIÓN, EL SISTEMA DEBERÁ PERMITIR ADMINISTRAR Y VISUALIZAR LAS AGENDAS DE CADA CENTRO DE SALUD EN BASE A LAS CONFIGURACIONES QUE DEFINA CADA UNO DE LOS CENTROS DE SALUD ASÍ COMO GUARDAR UN HISTÓRICO DE LAS AGENDAS PARA CUALQUIER RECLAMACIÓN U OBSERVACIÓN, LAS AGENDAS PODRÁN ESTAR CAMBIANDO CADA SEMANA DE ACUERDO A LOS CRITERIOS DE CADA CENTRO DE SALUD. EL CALLCENTER NO DEBERÁ AGENDAR FUERA DE ESTAS CONFIGURACIONES