**PROTOCOLO GESTIÓN CITAS INSTITUTO DE MEDICINA DEL SUEÑO (IMS-www.dormirbien.info ) EN IVANN (www.ivann.es) V12\_03/04/2023**

1. INICIO LLAMADA: *(****Llamadas entrantes desviadas desde 644199883=IMS)*** [Presentarse y comentar motivo de contacto] *Instituto*

*de Medicina del Sueño*, *Muy buenas. Le atiende / Soy.. ¿En qué puedo ayudarle?/Le contacto para…* 1ª: **IVANN** ( desvío a 6446210 23-9.30-21h) // 2º **IMS** (Oldar: preferentemente desde 15h // 3º **Resto (**JE: tardes, AS: mañanas🡪 sólo TELÉFONO SUEÑO: 807 464 165\***)**

# ¿Es usted ya paciente nuestro? ¿Desde dónde nos llama? ¿Qué desea? Resto de datos: 2”

# DATOS : **Cualquier info debe grabarse en ClinicCloud en el grupo de “OTROS”, con las iniciales de quien contacta (Ej: Jesus Escribá-JE) ya sean CONTACTOS (cuando contactamos por cualquier vía, tengamos respuesta y/o cita o no) o PACIENTES (cuando pagan)2**

SI PACIENTES: MEJOR buscar datos desde 2021 en C.Cloud & previamente en nuestra base de datos (accesible por Remoto bajo petición a JE)

SI CONTACTOS:***SIEMPRE obtener máxima información*** *(mínimo Nombre, Apellidos, FechaNac, Lugar, E-mail, Móvil, Motivo y procedencia, Preferencia contacto)*

“*Necesitamos sus datos para poder evaluar su caso”* “*¿Cómo nos ha* ***conocido****?¿Desearía una cita para mejorar su sueño?* SI :4.1, NO: 4.3 , MÁS INFO: 3

*¿Qué desea?¿Prefiere servicios* a distancia o presenciales? *[Si no da datos]* “*Necesitamos datos para personalizar la información información. [Si no]: Ruego visite web*

*[Si pregunta x seguros médicos]: Sólo algunos cubren nuestros servicios, pudiendo comprobarlo enviando su autorización a* [*aseguradoras@dormirbien.info*](mailto:aseguradoras@dormirbien.info) *o clicando* [*aquí*](https://www.dormirbien.info/gestion-de-cita-para-aseguradoras/)

1. INFORMACIÓN AMPLIADA SOBRE IMS:

## SIEMPRE dar esta información general y ofrecer GRATIS el [test de sueño](http://www.dormirbien.info/evalua-tu-sueno) si no lo han hecho ya:

✔Tratamos [cualquier problema de sueño,](http://www.dormirbien.info/como-dormir-mejor) vendemos [cualquier producto](https://www.dormirbien.info/categoria-producto/varios/) y gestionamos [informes](https://www.dormirbien.info/categoria-producto/varios/) y citas xa colaboradores hispanos ahorrando tiempo y dinero

*¿QUIÉNES SOMOS? “Somos médicos, psicólogos y enfermeros especializados en cuidar de tu sueño, mediante consultas y pruebas de sueño, tanto presenciales como a distancia*

*¿CÓMO FUNCIONA? “Análisis especializado, multidisciplinar y personalizado de cualquier problema de sueño, con seguimiento diario y solución definitiva”*

*¿QUÉ TRATAMOS? “Cualquier problema de sueño: insomnio o somnolencia, problemas para conciliar o dormir de un tirón, ronquidos o cortes de respiración (apnea), molestias e inquietud en piernas, sonambulismos, pesadillas, etc”, tanto en niños como adultos, con terapias médicas, psicológicas, de enfermería o mixtas.*

*¿POR QUÉ NOSOTROS?: “Nuestro método es diferente porque combina diferentes tipos de consultas y pruebas adaptadas a cada paciente, con eficacia y rapidez, evitando pruebas del sueño hospitalarias y, siempre que sea posible, pastillas para dormir, usando mayormente terapias alternativas e innovadoras, probadas desde hace más de 12 años”*

**DESPUÉS DE DAR ESTA INFO: *¿Alguna duda?¿Quiere información específica de algún servicio* (3.1), una *cita (*4,5) o** [**evaluar su sueño gratis**](https://WWW.DORMIRBIEN.INFO/EVALUA-TU-SUENO)***?***

**3.1. Información específica**: redirigir al llamante en función de su **motivo de consulta** para que escriba a estos emails o secciones de la web: [Catálogo](https://www.dormirbien.info/tienda/) de servicios, info general: [INFO@DORMIRBIEN.INFO](mailto:INFO@DORMIRBIEN.INFO%20) , [aseguradoras@dormirbien.info,](mailto:aseguradoras@dormirbien.info) [consultas@dormirbien.info,](mailto:consultas@dormirbien.info) [pruebas@dormirbien.info](mailto:pruebas@dormirbien.info), [empleo@dormirbien.info](mailto:empleo@dormirbien.info), prensa: [comunicacion@dormirbien.info,](mailto:comunicacion@dormirbien.info) colaboraciones: [colaboradores@dormirbien.info,](mailto:colaboradores@dormirbien.info) estudiantes: [docencia@dormirbien.info.](mailto:docencia@dormirbien.info.%20)

1. CONSULTA :“*¿Desearía una consulta con nuestros expertos en patologías de sueño?*
   1. **SI*:*** Citar a [profesionales del IMS](https://www.dormirbien.info/quienes-somos/) propios (si insomnio&psicofármacos: **>PN**, si no insomnio: **>KU**, si interés en prueba/bonos&resto: **>JE**) según CCloud & [**calendario**](http://www.dormirbien.info/citas)o al resto de [colaboradores](https://www.dormirbien.info/gestion-de-cita-para-colaboradores-externos/)  si los piden. **SIEMPRE** confirmar reserva al profesional por e- mail/WHP 24h antes

***-PRESENCIALES VALENCIA****:* ***JE>PN:*** Consultas en bloques según CCloud, lo +pronto, consecutivas y agrupadas posible. Puntualidad, pago previo y acompañantes son esenciales. Sin pago anticipado, reserva puede cambiar y sólo hay atención si se confirman/presuponen >200€/tarde.

***-RESTO NACIONALES E INTERNACIONALES: Vídeoconsulta >KU, Presencial >*** [*gestión cita+*](https://www.dormirbien.info/tienda/estudio-informe-para-dormir-mejor/) *o* [*básica*](https://www.dormirbien.info/producto/gestion-cita-externa/) *(NO dar datos otros centros)*

***-SIN DISPONIBILIDAD (Servicios Equipo IMS: Ofrecer*** [***auto-reserva***](https://www.dormirbien.info/auto-reserva-de-cita/) ***& confirmarla tras contacto / Otros servicios&colaboradores🡪*** [***gestión cita***](https://www.dormirbien.info/tienda/estudio-informe-para-dormir-mejor/) ***/ /derivar*** [***aquí***](https://www.dormirbien.info/gestion-de-cita-para-colaboradores-externos/)

## DUDAS=D, [SEGUROS](https://www.dormirbien.info/aseguradoras-y-colaboradores/), OTROS: Ensayo clínico/Investigación🡪 [idi@dormirbien.info](mailto:idi@dormirbien.info) / Compra dispositivos en general ([aquí](https://www.dormirbien.info/categoria-producto/dispositivos-y-terapias-para-mejorar-tu-sueno/)) y para apnea 🡪 [m.rubio@neumotec.com](mailto:m.rubio@neumotec.com)

* 1. **NO:** Averiguar motivo y ofrecer servicio [**Dormir Mejor Es Salud**](https://www.dormirbien.info/tienda/dormir-mejor-es-salud/)/ [**evaluaciones gratuitas**](https://www.dormirbien.info/?faq=obtener-consultas-gratuitas).

1. PRUEBAS: :“*¿Desearía una prueba de sueño? Son todas domiciliarias, personalizada según su caso, realizadas por Enfermería y supervisadas médicamente.*

¿Cuándo?= Recomendar reserva on-line y consultar disponibilidad de Enfermería según [**calendario**](http://www.dormirbien.info/citas)

Si saben nombre exacto prueba: Usar buscador web o seleccionar desde [aquí](https://www.dormirbien.info/categoria-producto/servicios-basicos/pruebas/) y comunicar precio y protocolo exacta.

Si no saben prueba: preferentemente ofrecer este [producto o](https://www.dormirbien.info/tienda/consultas-y-prueba-del-sueno-personalizada-domiciliaria-visita-domicilio-instalacion-del-dispositivo-consultas-medicas-despues/) [bonos de pruebas y consultas](https://www.dormirbien.info/categoria-producto/descuentos/bono/) , recomendar realizar [test de sueño gratis](http://www.dormirbien.info/evalua-tu-sueno), ofrecer consulta o [bonos de pruebas y consultas.](https://www.dormirbien.info/categoria-producto/descuentos/bono/) Para más información general sobre pruebas: remitir a [esta sección](https://www.dormirbien.info/categoria-producto/servicios-basicos/pruebas/) o que escriba a [pruebas@dormirbien.info](mailto:pruebas@dormirbien.info).

Si ya ha abonado la prueba y quiere concretar algún detalle: remitir a [enfermeria@dormirbien.info,](mailto:enfermeria@dormirbien.info,%20)  807464165\* o contactar a 617995278 (OC)

1. PAGOS & [TARIFAS](https://www.dropbox.com/s/p7y6k93bqllxf0z/SERVICIOS%20Y%20TARIFAS%20IMS%2BNEUROFISIOLOGIA-IVANN.pdf?dl=0)

Bonos IMS: sólo para [equipo IMS,](https://www.dormirbien.info/quienes-somos/) todos incluyen servicio [DormirMejorEsSalud](https://www.dormirbien.info/producto/dormir-mejor-es-salud/) con receta electrónica, combinable con cualquier otro servicio

Pagos IMS: ver formas pago en [www.dormirbien.info/tienda](http://www.dormirbien.info/tienda) & instrucciones tras pago en instrucciones / **KU & CC** pagan 33% antes xa recibir datos

E-mails: SIN AUTORRESPUESTA: Dudas citas: [CITAS@DORMIRBIEN.INFO](mailto:CITAS@DORMIRBIEN.INFO) / Presenciales: [consultaspresenciales@dormirbien.info](mailto:consultaspresenciales@dormirbien.info) / A distancia: [consultasadistancia@dormirbien.info](mailto:consultasadistancia@dormirbien.info) / CON AUTORRESPUESTA: general: [info@dormirbien.info,](mailto:info@dormirbien.info) según servicio: consultas / [pruebas / comunicación / pagos /](mailto:pruebas%20/%20comunicación%20/%20pagos%20/%20pacientes%20/%20aseguradoras%20/atenciontelefonica%20/%20ayuda@dormirbien.info) [pacientes / aseguradoras /atenciontelefonica / ayuda@dormirbien.info](mailto:pruebas%20/%20comunicación%20/%20pagos%20/%20pacientes%20/%20aseguradoras%20/atenciontelefonica%20/%20ayuda@dormirbien.info) / PROFESIONALES confirmar citas a psicologia@dormirbien.info/ [medicina@dormirbien.info/](mailto:medicina@dormirbien.info) [enfermeria@dormirbien.info](mailto:enfermeria@dormirbien.info) según servicio y profesional encargado. IMS contesta siempre desde [dormirbien.info@gmail.com,](mailto:dormirbien.info@gmail.com) para monitorizar e-mail, eligiendo cuenta corporativa. Mejor llamar o enviar WHP si no contestan en 24h, exigiendo respuesta x e-mail para evitar problema de SPAM

OJO: Sólo se facilita el 658 638 743 o [comunicacion@dormirbien.info](mailto:comunicacion@dormirbien.info) a la prensa o centros colaboradores. Sólo damos info de IVANN como CC, resto 807464165

1. FINAL & CUADROS RESUMEN*“Gracias por su llamada, saludos cordiales y, si confía en nosotros, hasta pronto ya con felices sueños”*

|  |  |
| --- | --- |
| 1. **CONSULTA** | Recomendar [TS(test de sueño gratis](http://www.dormirbien.info/evalua-tu-sueno)) & reserva vídeoconsulta: < demora y precio, = profesional y duración. Resto detalles: 4 |
| 1. **PRUEBAS** | SUEÑO: ¿Conoce el nombre exacto o dispone de una prescripción médica?  SI: Usar buscador web, informar de modalidades y precios & enviar enlaces, recomendar [reserva on-line](mailto:reserva%20on-line%20)  NO: Recomendar [TS(test de sueño gratis](http://www.dormirbien.info/evalua-tu-sueno)), llamar 807 464 165\*, escribir a [pruebas@dormirbien.info](mailto:pruebas@dormirbien.info)  DUDAS: Enviar info a grupo WHP o derivar a Enfermería (Oldar-OC- 617995278) |
| NEUROFISIOLOGIA (sólo EMG ó EEG: enviar info a grupo WHP y remitir [aquí](http://WWW.DORMIRBIEN.INFO/BIENESTAR) o enviar este [enlace](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfEza87LC21_qRUHqb66ArToAn1a6dK4KxCYzixRF2MHA5EKQ/viewform) |
| 1. **MÁS INFO: Hablar con expertos sanitarios, dudas sobre algún tratamiento o detalle de la web** | Sugerimos llamar al 807 464 165\* , visitar web o escribir a i[nfo@dormirbien.info](mailto:nfo@dormirbien.info%20) (SIEMPRE informar del precio y recordar si es posible adaptar cita a [calendarios y disponibilidades](http://www.dormirbien.info/citas) |
| 1. **PROMOS/OTROS/DUDAS** | Ver promos en ClinicCloud /RRSS, ofrecer [bonos consulta+prueba](https://www.dormirbien.info/categoria-producto/descuentos/bono/), evaluaciones gratis o más info en 807464165\* o e-mail específico **(3.1)** |

Regla gestión temporal contactos2: BÁSICA: **1º <1s=IVANN**: contacto 1as 24h; **2º > 1s=IMS, 3º >10 días: AS(AsesoriaSueño) & NM (Neumotec) si** NO hay abono del servicio

SEGÚN RESPUESTA Nº6 EN TEST SUEÑO (TS): 1,2,3=**IVANN**, 3,6=**IMS**, 4=**NM (**NEUMOTEC: 637671117, a.diaz@neumotec.com), 5=**NADA,** 7=**JE&AS,** 8= [**WEB**,](https://www.dormirbien.info/formulario-de-auto-gestion-de-cita-para-colaboradores-externos/)

PREFERENCIA CONTACTO SIN TS: Usuarios -> teléfono/e-mail, Contactos/Pacientes: WHP\*\*/Skype). Cualquier C debe tener ficha en C.Cloud& contacto x WHP con siglas gestor contacto

Regla gestión espacial citas1: Citar según agendas C.Cloud (> presenciales) & [**calendario**](http://www.dormirbien.info/citas)(> a distancia) & 807464165\* con profesionales según TS o perfil clínico (**4.1)**

***DETALLES AGENDAS & CORREOS COMPARTIDOS***

*Especialidad / E-mail / Ref.Citas Tipos cita Profesionales Déficits Horario*

[***UNIDAD DEL SUEÑO***](http://www.dormirbien.info/citas) *PRIMERA VISITA JESUS ESCRIBA Presencial/Vídeo/Tfn? en Solicitud/Observaciones? M 16-20 VISITA SUCESIVA PABLO NAVALON (centrar presenciales)*

*JOSE MAZON*

*-*[*citas@dormirbien.info*](mailto:citas@dormirbien.info) *🡪* [*neuroivann@gmail.com*](mailto:neuroivann@gmail.com)

[***NEUROFISIOLOGIA***](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfEza87LC21_qRUHqb66ArToAn1a6dK4KxCYzixRF2MHA5EKQ/viewform) *PRIMERA VISITA JESUS ESCRIBA Tipo? en Solicitud/Observaciones? M 20-21 VISITA SUCESIVA*

*PRUEBAS (EMG)*

*-* [*neurofisiologia@ivann.es*](mailto:neurofisiologia@ivann.es) *🡪* [*neuroivann@gmail.com*](mailto:neuroivann@gmail.com)

**TRUCOS EXTRA PARA GESTIONAR CONTACTOS**

**-S**i el llamante pregunta **por qué pedimos sus datos**: “*Necesitamos sus datos para poder tratar su consulta y para facilitar que mis compañer@s se pongan en contacto con usted*.”“*El IMS guarda todos los datos conforme a la* ***Ley Orgánica de Protección de Datos****. Usted puede modificarlos o cancelarlos escribiendo a* [*info@dormirbien.info*](mailto:info@dormirbien.info)

-Si pregunta por información clínica o solicita hablar con algún profesional. *“No tengo acceso a información clínica, y para hablar de ella debe pedir cita o llamar al 807464165”.*

-Se recomiendan informar sobre tarifas del 807464165\* TELÉFONO DEL SUEÑO y usar plantillas de mensajes desde WHP\*\* tras grabar contacto en CCloud con nombre y usando etiquetas (C,P,+,1,2,3,4) & respuestas rápidas con “/”. [OJO: si no contestan: enviar WHP con **/nocontesta**; si renuncian a consultas sucesivas: **/encuesta**; si dudan: **/dudas**; resto ver opciones con “/”]

(\*) 807464165

¿Prefieres llamarnos? Te atendemos en el **807464165\*** 24h aunque lo ideal es que elijas tu cita en el calendario de arriba o nos contactes en el +34644199883 (de lunes a viernes, de 10 a 20h) o escribas a [**dormirbien.info@gmail.com**](mailto:dormirbien.info@gmail.com) para reservar tu hora y día preferido y que podamos planificar mejor tu atención. Te recomendamos que pruebes a realizar una llamada (puedes colgar en cuanto oigas la locución informativa con la tarifa y el nombre del doctor y no se te cobrará nada) para comprobar que tu línea de teléfono tiene habilitada este servicio y/o que consultes previamente con tu compañía telefónica si tu línea fija (con tarifa más económica, 1 euro/minuto aproximadamente\*) o móvil (con tarifa más cara, hasta 1,57 euros/minuto aproximadamente\*) están preparadas para este tipo de llamadas de tarificación especial para servicios profesionales. Si no tienes habilitado el servicio, contacta con tu operador para activarlo. Este servicio médico es el mejor para resolver tu problema de forma rápida, cómoda y eficaz.

Teléfono del Sueño

(\*\*) WHP Bussiness para el 644199883 disponible mediante WhatsApp Web en PC & para teléfono para colaboradores externos (ver autorrespuestas y plantillas introduciendo “/” o en archivo “Modelos de respuesta”)

***IMPORTANTE: Imprimir y consultar cuadro actualizado de*** [***tarifas IVANN/IMS***](https://www.dropbox.com/s/p7y6k93bqllxf0z/SERVICIOS%20Y%20TARIFAS%20IMS%2BNEUROFISIOLOGIA-IVANN.pdf?dl=0) ***clicando AQUÍ***

*APENDICE RESUMEN*

|  |  |
| --- | --- |
| 1. **CONSULTA** | Recomendar [TS(test de sueño gratis](http://www.dormirbien.info/evalua-tu-sueno)) & reserva vídeoconsulta: + rápidas, - precio, = professional. Resto detalles: 4 |
| 1. **PRUEBAS** | SUEÑO: ¿Conoce el nombre exacto o dispone de una prescripción médica?  SI: Usar buscador web, informar de modalidades y precios & enviar enlaces, recomendar [reserva on-line](mailto:reserva%20on-line%20)  NO: Recomendar [TS(test de sueño gratis](http://www.dormirbien.info/evalua-tu-sueno)), llamar 807 464 165\*, escribir a [pruebas@dormirbien.info](mailto:pruebas@dormirbien.info)  DUDAS: Enviar info a grupo WHP o derivar a Enfermería (Oldar-OC- 617995278) |
| NEUROFISIOLOGIA (sólo EMG ó EEG: enviar info a grupo WHP y remitir [aquí](http://WWW.DORMIRBIEN.INFO/BIENESTAR) o enviar este [enlace](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfEza87LC21_qRUHqb66ArToAn1a6dK4KxCYzixRF2MHA5EKQ/viewform) |
| 1. **MÁS INFO: Hablar con expertos sanitarios, dudas sobre algún tratamiento o detalle de la web** | Sugerimos llamar al 807 464 165\* , visitar web o escribir a i[nfo@dormirbien.info](mailto:nfo@dormirbien.info%20) (SIEMPRE informar del precio y recordar si es posible adaptar cita a [calendarios y disponibilidades](http://www.dormirbien.info/citas) |
| 1. **PROMOS/OTROS/DUDAS** | Ver promos en ClinicCloud /RRSS, ofrecer [bonos consulta+prueba](https://www.dormirbien.info/categoria-producto/descuentos/bono/), evaluaciones gratis o más info en 807464165\* o e-mail específico **(3.1)** |

*CLASIFICACION DE CLIENTES:*

*Diferenciar entre USUARIOS (U: sólo contacto automatizado), CONTACTOS (C: cuando se gestionan de forma personalizada) y PACIENTES (P: cuando reservan o abonan un servicio), aunque todos deben estar incluídos con los máximos datos posibles en C.Cloud y registrar allí incidencias o notas al ser contactados. Reservar DERIVACIONES (D) cuando se hable de contactos derivados a centros colaboradores*

*SECUENCIA CONTACTO TRAS TEST DE SUEÑO O MENSAJES*

Regla gestión contactos2: BÁSICA: **1º <1s=IVANN**: contacto 1as 24h; **2º > 1s=IMS, 3º >10 días: AS(AsesoriaSueño) & NM (Neumotec) si** NO hay abono del servicio

SEGÚN RESPUESTA Nº6 EN TEST SUEÑO (TS): 1,2,3=**IVANN** , 3,6=**IMS**, 4=**NM (**NEUMOTEC: 637671117, a.diaz@neumotec.com), 5=**NADA,** 7=**JE&AS,** 8= [**WEB**,](https://www.dormirbien.info/formulario-de-auto-gestion-de-cita-para-colaboradores-externos/)

PREFERENCIA CONTACTO SIN TS: Usuarios -> teléfono/e-mail, Contactos/Pacientes: WHP\*\*/Skype). Cualquier C debe tener ficha en C.Cloud& contacto x WHP con siglas gestor contacto

Regla gestión citas1: Citar según agendas C.Cloud (> presenciales) & [**calendario**](http://www.dormirbien.info/citas)(> a distancia) & 807464165\* con profesionales según TS o perfil clínico (**4.1)**

*-*