

GESTIÓN LLAMADA: (Llamadas entrantes desde 644199883 de L-V: 10-20h; resto 24h en 807464165*) Instituto de Medicina del Sueño, Muy buenas. Le atiende / Soy.. ¿En qué puedo ayudarle?/Le contacto para.... [Sólo derivar a IVANN: 963444410-644 62 10 23 si desean servicios psicológicos o presenciales]

1. [Si no se deduce del inicio de la conversación]

¿Su nombre y apellidos por favor? ¿Es usted ya paciente nuestro? ¿Desde qué localidad nos llama?

1.1. [Si no es paciente nuestro o no se deduce del inicio de la conversación] **2** antes de abordar motivo de la llamada:

1.2. [Si deseamos llamar nosotros]: Preferentemente cualquier línea móvil, alternativamente WHP o fijo (Ocultar nº con #31# [móvil] o "067" [fijo])

2. **DATOS:** Cualquier contacto debe quedar grabado en Clinic Cloud 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 o no) o PACIENTES (cuando vienen a consulta)²

ACCIONES CON SI PACIENTES: Datos desde 2021 en C.Cloud & previamente en Access (accesible por Remoto bajo petición a JE)

Paciente solicita	Acción/Operador:
Cambiar o pedir consulta	● Pasar al 4
Necesita una prueba de sueño	¿Conoce el nombre o dispone de una prescripción de la prueba? > SI: Informar de protocolo y tarifas: https://www.dormirbien.info/categoria-producto/servicios-basicos/pruebas/ , reservar on-line o preguntar preferencia de día o y comunicar a Oldar (OC) (enfermeria@dormirbien.info / 617995278) > NO: Citar para consulta 4 (>JE) / ofrecer bono de consulta+prueba
Desea hablar con algún profesional sanitario, tiene dudas sobre algún tratamiento o detalle de la web	● Sugerimos 1º Videoconferencia , 2º llamada al 807 464 165* , 3º E-mail a pacientes@dormirbien.info (SIEMPRE informar del precio y recordar si es posible adaptar cita a calendarios de www.dormirbien.info/pide-cita)
Otros	● Pasar al 4 y enviar e-mail según motivo llamada

ACCIONES CON NO PACIENTES: Tratamos SIEMPRE de obtener info mínima (Nombre, Apellidos, FechaNac, Lugar) y que reserven CONSULTA **(4)** o PRUEBA **(5)**

Don/Doña Nombre "Necesitamos sus datos para poder estudiar su caso"

"Indíqueme nombre, apellidos y su fecha de nacimiento, número de móvil de contacto" "¿Podría facilitarme su correo-e, su DNI y su usuario de Skype?" "¿Cómo nos ha conocido? ¿Desde dónde nos llama? ¿Desearía una cita para solucionar su problema de sueño?" SI: **4**, NO, **3+4** ¿Le interesan servicios a distancia o presenciales?[Si oposición del llamante:] "A través del correo-e podemos enviarle más información y necesitamos un DNI para tratar sus datos sanitarios"

3. **INFORMACIÓN CLÍNICA Y DE NUESTROS SERVICIOS:** ¿Alguna duda? ¿Quiere información sobre alguna de nuestras promociones o no pagaría por dormir mejor?

✓ SIEMPRE dar esta información general y ofrecer GRATIS el **test de sueño** (que asocia esta **respuesta**) si no lo han hecho ya:

¿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 10 años"

✓ Tratamos cualquier problema de sueño, vendemos cualquier producto y realizamos informes y gestionamos citas para colaboradores en España & LATAM ahorrando tiempo y dinero

✓ Si requieren información específica: redirigir al llamante en función de su motivo de consulta para que escriba a estos emails o secciones de la web:

Catálogo de servicios, info general: INFO@DORMIRBIEN.INFO, aseguradoras: aseguradoras@dormirbien.info, consultas: consultas@dormirbien.info, pruebas: pruebas@dormirbien.info, empleo: empleo@dormirbien.info, prensa: comunicacion@dormirbien.info, colaboraciones: colaboradores@dormirbien.info, docencia: docencia@dormirbien.info, etc..

4. **CONSULTA** : "¿Desearía una consulta con nuestros expertos en patologías de sueño?"

4.1. **SI:** Citar según **web*** & info (si insomnio & psicofármacos: >PN, si no insomnio o bonos >JE). Si reserva manual, confirmarla 24h antes

A) **PRESENCIALES VALENCIA:** PN>MB: Anotar en agendas según CCloud & cuadro de duración y tarifas, especificando si reserva o confirmada

B) **RESTO NACIONALES E INTERNACIONALES (>JE):** Consulta distancia: **4,1**, Presencial: ofrecer **gestión cita**. Pruebas: a través del centro colaborador más cercano. OJO: Recordar **807 & servicios SleepCoach & Psicología** sobre todo para pacientes en seguimiento o con dudas puntual

C) **SIN DISPONIBILIDAD (Servicios Equipo IMS: Ofrecer auto-reserva & confirmarla tras contacto / Otros servicios & colaboradores: Ofrecer gestión cita y derivar aquí)**

4.2. **SEGUROS & OTROS** (derivar **aquí**) o **DUDAS:** Ofrecer **promociones/bonos**; si no quieren pagar antes: 807464165* o derivar a Aseguradoras (todo) o Neumotec (SAHS)

4.3. **NO:** Averiguar motivo y ofrecer servicio **Dormir Mejor Es Salud** o **evaluaciones gratuitas**. Sin respuesta tras 7d: ofrecer cupón 5€ "dormirbien" o descuento tras **encuesta**

5. **PRUEBAS:** "¿Desearía una prueba con nuestros expertos en patologías de sueño?"

Preferentemente: ofrecer **bonos de pruebas y consultas** o este **producto**. ¿Cuándo? = Citar según **calendarios** (Enfermería)

Sólo quieren prueba y saben su nombre exacto? Buscar **aquí**, y comunicar precio si conoce prueba exacta.

Si no saben prueba: **bonos de pruebas y consultas**. Para más información general sobre pruebas: remitir **esta sección** o que escriba a pruebas@dormirbien.info

Si ya ha abonado la prueba y quiere concretar algún detalle: remitir a enfermeria@dormirbien.info o a 617995278 (DO)

Si quieren otra prueba neurofisiológica, pero no de sueño, remitir a esta **sección**

6. **OTROS** [OJO: si no contestan: enviar **whatsapp** con /nocontesta; si renuncian: /encuesta; si dudan: /dudas; resto ver opciones con "/"]

Regla gestión contactos: BÁSICA: 1º <1s=IMS: contacto 1as 24h; 2º > 1s=RESTO: si NO hay abono del servicio [Si compra dispositivos:NM/ Resto: **4 y 5**]

SEGÚN RESPUESTA Nº6 EN TEST SUEÑO (TS): 1,3,6=IMS, 4=NM (NEUMOTEC:637671117, a.diaz@neumotec.com), 5=NADA, 7= **WEB**.

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 citas: Citar según agendas C.Cloud (presenciales) & www.dormirbien.info/pide-cita (a distancia) & 807464165* con profesionales según TS o perfil clínico (**4,1**)

Bonos: sólo para consultas con [equipo IMS](#), todos incluyen servicio [DormirMejorEsSalud](#) con receta electrónica, combinable con cualquier otro servicio

Pagos: Formas pago en [www.dormirbien.info/tienda](#)) / **PSICOLOGIA** preferentemente en IVANN / Resto: ver [instrucciones web](#)

E-mail: SIN AUTORRESPUESTA: Dudas citas: CITAS@DORMIRBIEN.INFO / Presenciales: consultaspresenciales@dormirbien.info / A distancia: consultasadistancia@dormirbien.info / CON AUTORRESPUESTA: general: info@dormirbien.info, según servicio: [consultas / pruebas / comunicación / pagos / pacientes / aseguradoras / atenciontelefonica / ayuda@dormirbien.info](#) / PROFESIONALES confirmar citas a psicologia@dormirbien.info / medicina@dormirbien.info / enfermeria@dormirbien.info según servicio y profesional encargado. IMS contesta siempre desde 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

Única y exclusivamente se le facilita el 658 638 743 o comunicacion@dormirbien.info a la prensa o centros colaboradores. Sólo damos info de IVANN como CC, para el resto: 807464165

-Si 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”*

-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 usar plantillas en Dropbox *“Modelos de respuesta”*, mensajes desde WHP** tras grabar contacto con nombre y usando etiquetas (C,P,+,1,2,3,4) & respuestas rápidas con “/”

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

APENDICE

2A) 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 incluidos con los máximos datos posibles en C.Cloud (DNI, e-mail, usuario Skype, fecha nacimiento & población son imprescindibles) & C+P deben contactarse por WHP o Skype /E-mail/Teléfono. Reservar DERIVACIONES (D) cuando se hable de contactos derivados a centros colaboradores

B) SECUENCIA CONTACTO TRAS TEST DE SUEÑO O MENSAJES

Regla gestión contactos²: BÁSICA: 1º <1s=IMS: contacto 1as 24h; 2º > 1s=RESTO: si NO hay abono del servicio [Si compra dispositivos:NM/ Resto: **4 y 5**]

SEGÚN RESPUESTA N°6 EN TEST SUEÑO (TS): 1,3,6=IMS, 4=NM (NEUMOTEC:637671117, a.diaz@neumotec.com), 5=NADA, 7= WEB.

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) & [www.dormirbien.info/pide-cita](#) (a distancia) & 807464165* con profesionales según TS o perfil clínico **(4.1)**

C) OJO USO WEB: Siempre más fácil y barato reservar por web y en cualquier caso advertir que el uso de nuestros servicios personalizados de Secretaría (644199883, citas@dormirbien.info) o de canales de contacto no recomendados anula posibilidad de descuentos futuros y/ o puede asociar incrementos de tarifas web.

IMPORTANTE: Imprimir y consultar cuadros servicios, protocolos y tarifas en [www.dormirbien.info/citas](#)

TRUCOS PARA LLAMADAS SALIENTES DESDE MÓVILES PERSONALES:

- #31# para ocultar numero desde movil / 067 para ocultar numero desde fijo

INDISPENSABLE

- Tras llamada, guardar contacto en cuenta del móvil de dormirbien.info@gmail.com con NOMBRE+APPELLIDO+IMS(nºopción TS) y/o guardar en CCloud para poder escribir por WHP (enviar /nocontesta si no hay respuesta)

BUZON VOZ (644199883)

Somos el Instituto de Medicina del Sueño y te atendemos en este número sólo de lunes a viernes de 10 a 20h, pero fuera de este horario sólo respondemos llamadas al 807464165 (*repetir n°*), aunque puedes dejar un mensaje en el buzón o a través de nuestro portal web [WWW.DORMIRBIEN.INFO](#) (*repetir web*) y te contactaremos. Queremos cuidar de tu sueño y de ti, porque dormir mejor es salud

Teléfono del Sueño (*) 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 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.

() 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”)**