

GOP- 675 -ESTANDARES – Implementación estrategia gestión de salas: Turno virtual

FECHA: 29 de septiembre del 2020

PARA: A toda la organización

DE: GOP– Montajes y Estándares

ASUNTO: Implementación estrategia gestión de salas: Turno virtual

¿Cuál es el antecedente de esta circular?

Se ha evidenciado que a raíz de la pandemia por el COVID – 19 y con el objetivo de dar cumplimiento a la reglamentación asociada al aforo máximo permitido en lugares cerrados, se han generado al exterior de nuestros CAF's filas que ocasionan una experiencia negativa a nuestros usuarios y por ende una mala imagen de la organización.

Qué se está socializando?

La implementación de la nueva opción para solicitar **Turno virtual** en CAF, por medio de la cual el usuario podrá solicitar de manera remota (a través de la aplicación móvil) su turno para ser atendido, incluso antes de estar manera presencial en centro de atención.

¿A quién va dirigida esta circular?

UEN Ambulatoria, Servicio al cliente, Call Center, Comunicaciones

¿Cómo y cuándo se ejecuta?

La implementación de esta estrategia se dará de manera escalonada según lo acordado con los jefes de operaciones de la UEN Ambulatoria de la siguiente manera:

Zona Operación	Jefe Operaciones	Fecha implementación
CAF Pereira Especializado MAC	José Franco	23/09/2020
CAF's Zona 3	Alexander Vega	A partir del 29/09/2020
CAF's Zona 2	Wilson Borja	A partir del 01/10/2020
CAF's Zona 1	José Franco	A partir del 13/10/2020

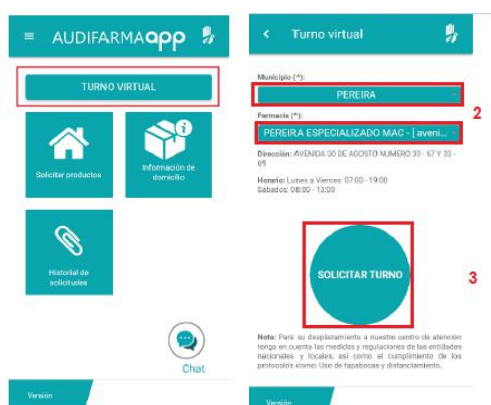
Nota: Tener presente que al interior de las zonas también se irán habilitando los CAF de acuerdo con el cronograma detallado.

Para conocer de manera actualizada los CAF habilitados con esta nueva opción dirigirse al landig page de Audifarma APP: <http://audifarmaapp.com/turno-virtual/>

1. Generalidades del turno virtual

1.1. ¿Cómo solicita el usuario el turno virtual?

Para poder acceder a esta opción, el usuario debe contar con la aplicación móvil Audifarma APP en su celular, la cuál pueden descargar desde Play store (dispositivos Android) o App Store (Dispositivos iOS – Iphone). Así mismo, deberá disponer de acceso a internet en su celular.



Posterior a su registro, el usuario deberá seguir las siguientes instrucciones:

0. Ingresa a Audifarma APP con usuario y contraseña.
1. Selecciona la opción: Turno virtual.
2. Selecciona la ciudad y el CAF en donde desea generar el turno.
3. Presiona el botón **Solicitar Turno**
Listo! El turno ha sido generado.

1.2. ¿Cómo funciona el turno virtual para nuestros usuarios?

El usuario podrá solicitar un turno sin estar presencialmente en el CAF y lo realizará de manera remota desde la aplicación Audifarma APP.

En esta opción podrá:

- * Generar y/o cancelar un turno virtual
- * Consultar el número de turno generado
- * Consultar la cantidad de turnos por delante

Municipio: PEREIRA
Farmacia: PEREIRA ESPECIALIZADO MAC
Dirección: AVENIDA 30 DE AGOSTO NUMERO 33 - 67 Y 33 - 69
Horario: Lunes a Viernes: 07:00 - 19:00
Sábados: 08:00 - 13:00

SU TURNO ES



Número de turnos por delante: 3

1.3. ¿Cómo funciona el turno virtual para los CAF?

El turno virtual no altera la atención brindada en nuestro CAF, simplemente es un turno que fue generado por la aplicación móvil con categoría: "General" y que ingresó a la cola de turnos de la farmacia. Este turno será llamado normalmente por el digiturno cuando corresponda al igual que un turno físico.

2. Consideraciones del turno virtual

2.1. Condiciones del servicio

- El turno virtual solo es vigente durante el día en el que fue generado.
- El usuario podrá generar varios turnos durante el día.
- El usuario sólo tendrá **(1) un solo turno virtual activo a la vez.**
- El usuario podrá cancelar un turno cuando lo desee y este no será llamado por el digiturno.
- El usuario podrá generar un turno virtual hasta 30 minutos antes del cierre de la farmacia.
- Si el usuario no está en el momento del llamado de turno este debe de ser cancelado en la caja y el usuario será notificado por la aplicación.
- El funcionario del front no tendrá manera de identificar si el turno es uno virtual o físico, motivo por el cuál aplicará las mismas reglas establecidas para número de llamados o espera para que el turno se acerque a caja y ser atendido.
- El usuario que llegue con turno virtual no cuenta con soporte físico (Turno impreso), por lo cual el soporte es la notificación en el celular.
- Si el usuario pierde el turno puede generar uno nuevo a través de la aplicación o en el Centro de Atención.
- La solicitud y actualización de la información del turno podrá ser visible al usuario si cuenta con acceso a internet en su celular.

3. Comunicación al usuario sobre la herramienta:

3.1. Divulgación en el CAF: Los siguientes son los mecanismos dispuestos en el CAF para comunicar sobre la nueva herramienta:

a) Afiche: Ubicado al exterior (puerta) del CAF.

b) Señalización "Acceso para usuarios con turno virtual": Señalética ubicada en la puerta, en el lado opuesto a donde normalmente se realiza la fila para acceso.

c) Volantes de divulgación: Son piezas con información sobre cómo se solicita el turno virtual.

- **Protocolo de divulgación en el CAF:**

El **anfitrión de servicio (control de ingreso) es crucial** para dar a conocer la herramienta, garantizar el uso y satisfacción de esta nueva estrategia. Por esto esta persona deberá cumplir con las siguientes indicaciones:

a) Recordar a los usuarios que pueden hacer uso de la herramienta, la cuál tiene mayores beneficios si genera el turno previo a llegar a la farmacia. Sin embargo, si se desea puede hacer uso en el mismo momento.

b) Entregar los volantes si le es posible antes del ingreso del usuario al CAF, de lo contrario, posterior a la desinfección y toma de temperatura.

c) Hacer llamado en voz alta en la fila para recordar a los usuarios con turno virtual de estar pendientes para el ingreso, de manera que el usuario

no vaya a perder el turno esperando en fila.

d) No imprimir turno al usuario con turno virtual

3.2. Divulgación por medios digitales:

- a) Ventana de “Novedades” en Audifarma APP:** Es una ventana que está configurada a nivel de cliente, para que salga una cantidad de veces cuando el usuario abre la aplicación.
- b) SMS:** Mensajes de texto a usuarios identificados que han recibido medicamentos en los CAF en donde está habilitada la herramienta.
- c) Mailing:** Correo emitido desde el correo comunicaciones@audifarma.com.co a usuarios identificados que han recibido medicamentos en los CAF en donde está habilitada la herramienta.

4. Protocolo en la prestación del servicio:

4.1. Ingreso al CAF del usuario con turno virtual (Durante COVID):

En el proceso de ingreso de usuarios al CAF, el anfitrión de ingreso deberá cumplir con las siguientes consideraciones:

- a)** El usuario deberá reportarse cuando llegue a la farmacia con el funcionario ubicado en la entrada, de manera tal que se garantice su ingreso previo o justo cuando el turno esté siendo llamado en pantalla.
- b)** El anfitrión del CAF deberá garantizar el ingreso al CAF del usuario con turno virtual por el costado donde se encuentra ubicada la señalética, cumpliendo con el aforo máximo permitido.
- c)** En caso de presentarse varios usuarios con turno virtual, deberán esperar hasta que se pueda ingresar al CAF. Tener presente el orden del turno o el llamado de turno.

La invitación al usuario es llegar o acercarse a la puerta próximo a su atención para evitar filas dobles al exterior del CAF.

4.2. Protocolo manejo de fila física (Durante COVID):

Para el manejo de fila física en CAF el anfitrión de ingreso deberá cumplir con las siguientes consideraciones:

- a)** Imprimir turnos al menos a los 4-5 primeros usuarios que se encuentran próximos a ingresar al CAF y que no cuentan con turno virtual. Lo anterior, garantizará el avance de la fila física.
- b)** Garantizar la prelación de ingreso para adultos mayores y personas con movilidad reducida.
- c)** Informar al usuario: En caso de presentarse inconformidad de los usuarios en fila que no han solicitado turno virtual, comunicar que ellos también pueden acceder. Así mismo, indicar que para adultos mayores y población de riesgo está disponible

la estrategia de entrega a domicilio.

¿Por qué y para qué debe ejecutarse esta instrucción?

Estar informados sobre las nuevas estrategias de la organización, nos permitirá asesorar e informar a nuestros CAF's, clientes y usuarios, así como solucionar inquietudes que se presenten durante el proceso de implementación. Así mismo, conozca algunos beneficios de esta nueva estrategia:

Para el usuario:

- * Podrá generar su turno desde su casa o en camino al CAF, lo que le permite avanzar en la fila sin estar de manera presencial.
- * Si genera su turno con antelación y está pendiente del avance de su turno podrá ingresar al CAF muy próximo a ser atendido, por lo que evitará esperas al interior o al exterior del CAF, de pie o a la interperie.

Para el CAF - Audifarma:

- * Se disminuye la carga asociada a la impresión de turnos:
 - Para el funcionario de ingreso: Podrá enfocar su atención en controlar el aforo del CAF y dar cumplimiento al protocolo de bioseguridad.
 - Para el CAF de digiturno Lite (Impresión de turnos en front): El computador asignado para esta función podrá disponer de mayor tiempo para digitación.
- * Disminución de quejas asociadas a largas esperas al exterior o interior del CAF.

Nota: A medida que se logre que los usuarios hagan uso de esta herramienta serán más visibles los beneficios para el CAF.

Cualquier duda y/o inquietud reportarla a través de spark, correo o teléfono a: Ana María Botero P. Correo: ana.botero@audifarma.com.co

Cordialmente,

**Montajes y estándares
GOP**