

## ASPECTOS FORMALES Y SITUACIONES EVALUADAS.

### ASPECTOS FORMALES TELEFONÍA

- 1.- ¿Hay saludo? (Buenos días/tardes/noches Parc Taulí, dígame)
- 2.- ¿Se adapta al idioma del interlocutor?
- 3.- ¿Habla de usted?
- 4.- Si no puede pasar la llamada, ¿informa que está en espera?
- 5.- En caso de que no pueda pasar la llamada y haya informado que está en espera, ¿pregunta si desea esperar?

### ASPECTOS FORMALES ORDENANZAS

- 1.- ¿Hay saludo? (Buenos días/tardes, dígame)
- 2.- ¿Establece contacto visual?
- 3.- ¿Se adapta al idioma del interlocutor?
- 4.- ¿Mantiene una distancia de interrelación (30-50 cm.)?
- 5.- ¿Lleva en lugar visible la identificación?
- 6.- ¿Habla de usted?
- 7.- ¿Lleva la camisa correctamente abrochada/corbata?
- 8.- ¿Lleva la ropa limpia?
- 9.- ¿Da opción a hacer más preguntas?
- 10.- ¿Realiza fórmulas de cortesía para acabar?

### ASPECTOS FORMALES ADMINISTRATIVOS

- 1.- ¿Hay saludo? (Buenos días/tardes/noches Parc Taulí, dígame)
- 2.- ¿Establece contacto visual?
- 3.- ¿Se adapta al idioma del interlocutor?
- 4.- ¿Mantiene una distancia de interrelación (30-50 cm.)?
- 5.- ¿Lleva en lugar visible la identificación?
- 6.- ¿Habla de usted?
- 7.- ¿Lleva la camisa correctamente abrochada/corbata?
- 8.- ¿Lleva la ropa limpia?
- 9.- ¿Da opción a hacer más preguntas?

### SITUACIONES TELEFÓNIA

- 1.- Información sobre la realización de una reclamación
- 2.- Petición de documentación clínica.
- 3.- Localización de un profesional.
- 4.- Atención a los medios de comunicación

### SITUACIONES ORDENANZAS

- 1.- Realización de una reclamación fuera de horario.
- 2.- Localización de un paciente.
- 3.- Localización de un profesional.
- 4.- Localización de un consultorio.
- 5.- Atención a medios de comunicación.
- 6.- Petición de documentación clínica.

### SITUACIONES ADMINISTRATIVAS

- 1.- Reprogramación de una visita adecuada.
- 2.- Solicitud de visita de "Consulta al Viajero"
- 3.- Información de lista de espera para cirugía ambulatoria.
- 4.- Información de lista de espera para intervención.
- 5.- Visita en urgencias
- 6.- Información de preparación de prueba diagnóstica