

TUOTEMPO TUTORIAL GUIDE

INTRODUCCIÓN. LA ELECCIÓN DE LA AGENDA

PARTE 1.A TUOTEMPO AGENDA. LA AGENDA DE TUOTEMPO

PREPARAR LA AGENDA

¿CÓMO DESCRIBO LOS SERVICIOS OFRECIDAS EN MI CENTRO?	3
¿CÓMO DESCRIBO LOS RECURSOS DISPONIBLES EN MI CENTRO?.....	6
Consideracion. ¿Cómo organizo la Agenda?	6
¿Cómo se añade un recurso?	6
¿Cómo inserto la indisponibilidad de un recurso?.....	8

CÓMO INTRODUCIR UNA CITA

¿CÓMO AÑADO UNA NUEVA CITA?	9
¿CÓMO INTRODUZCO UN NUEVO CLIENTE O PACIENTE?	10

PARTE 1.B TUOTEMPO SINCRO. CONEXIÓN CON TU AGENDA

¿QUÉ INFORMACIÓN TUOTEMPO INCORPORA DESDE MI AGENDA?.....	12
-----------------------------------------------------------	----

PARTE 2 ¿CÓMO ACTIVAR LA COMUNICACIÓN CON CLIENTES Y PACIENTES?

¿CÓMO MODIFICO LAS PREFERENCIAS DE COMUNICACIÓN?	15
¿Qué comunicaciones puedo enviar y cómo?	15
¿Cómo se modifica el texto predefinido de un mensaje?.....	16
¿Cómo puedo obtener una respuesta de confirmación o cancelación a un recordatorio SMS?.....	17
¿CÓMO ENVÍO UN MISMO MENSAJE A UN GRUPO DE CLIENTES O PACIENTES?.....	18

PARTE 3 TUOTEMPO WEB. ¿CÓMO PUEDO RECIBIR RESERVAS VÍA INTERNET?

¿CÓMO SELECCIONO LOS SERVICIOS PARA HACER LAS RESERVAS VÍA INTERNET?	21
¿CÓMO PERSONALIZO EL MODULO DE RESERVAS VÍA INTERNET?	22
¿Cómo modificar los criterios de búsqueda de disponibilidad?	22
¿Cómo Elegir o Modificar el aspecto del módulo de búsqueda?	24
¿Cómo modificar las reglas para el registro de los pacientes o clientes?.....	24
¿Cómo puedo insertar el módulo de reservas en mi sitio web?.....	25
¿Cómo informo a mis clientes de que pueden reservar vía Internet?.....	25

INTRODUCCIÓN. LA ELECCIÓN DE LA AGENDA

SI YA ESTÁ USANDO UNA AGENDA ELECTRÓNICA Y ESTÁ SATISFECHO CON ELLA, NUESTROS SERVICIOS SE ADAPTARÁN PERFECTAMENTE A SU MODO DE TRABAJAR. CON LA AYUDA DE TUOTEMPO SINCRÓ PODRÁ UTILIZAR TUOTEMPO MEMO O TUOTEMPO WEB CONTINUANDO TRABAJANDO COMO SIEMPRE.

SI NO ESTÁ UTILIZANDO UNA AGENDA ELECTRÓNICA, ÉSTE ES EL MOMENTO IDEAL PARA EMPEZAR. TUOTEMPO AGENDA ESTÁ A SU DISPOSICIÓN EN INTERNET PARA REGISTRAR DEL MODO MÁS SENCILLO Y DIRECTO LAS CITAS CON SUS PACIENTES O CLIENTES. TUOTEMPO AGENDA LE DA ACCESO INMEDIATO AL SERVICIO TUOTEMPO MEMO Y TUOTEMPO WEB.

PARTE 1.A TUOTEMPO AGENDA. LA AGENDA DE TUOTEMPO

ANTES DE EMPEZAR A INTRODUCIR CITAS EN UNA AGENDA ELECTRÓNICA, ES NECESARIO DESCRIBIR LO QUE SE OFRECE (SERVICIOS) Y QUIÉN LO OFRECE (RECURSOS). COMPLETADAS ESTAS DOS SENCILLAS ACTIVIDADES, AÑADIR LAS CITAS RESULTA FÁCIL Y RÁPIDO.

¿CÓMO DESCRIBO LOS SERVICIOS OFRECIDOS EN MI CENTRO?

Los servicios son los tipos de citas ofrecidas por vuestro Centro. Los servicios tienen un **Nombre** (por ej: "Primera Visita") y una **Duración** predefinida (por ej: 45 min.). Establecer una duración predefinida sirve para agilizar la introducción de la cita, porque le evita tener que introducir cada vez el horario del final de la cita. Podría suceder que la duración de algún servicio sea distinta de la predefinida. En estos casos, siempre tendrá la posibilidad de modificar la duración mientras introducis la cita.

Al preparar el listado de los servicios, hay que seguir algunos pasos para estar seguros de tener una lista de fácil gestión:

1. Introducir en la lista los servicios más comunes y las que tienen una duración distinta.
 - a. conviene introducir todos los tipos de citas que se reservan con frecuencia (al menos un par de veces a la semana).
 - b. resulta útil introducir en el listado los servicios utilizados con frecuencia que

tienen una duración distinta. Distinguir la Primera Visita de las Visitas de Control, si la primera dura 45 min. y la segunda 30 min.

2. Es mejor no excederse en la especialización de los servicios.

- a. si dos servicios son parecidos y tienen la misma duración, conviene diferenciarlos sólo si fuese necesario tener trazabilidad de la diferencia. Por ejemplo, introducir dos tipos de Ecografías parecidas de igual duración solamente si el Doctor quiere saber con anticipación qué tipo de ecografía ha sido reservada o si la administración la trata en un modo diferente.
- b. recordar que siempre será posible añadir informaciones a la Descripción de la cita para describir mejor un servicio particular.

3. Incluir en la lista el concepto "Otro", para utilizar en las citas menos corrientes

- a. Un servicio genérica se puede utilizar para todas las citas que no entren en el listado de los servicios. La duración de la cita se podrá decidir cada vez que se introduzca la cita. Ulteriores detalles sobre la cita, como ya indicado, se podrán añadir en la Descripción de la cita misma.

4. Elegir como primera de la lista el servicio más frecuente.

- a. Se seleccionará automáticamente cuando se introduzca una nueva cita.
 - Si su centro se dedica a una sola especialización (por ej. Centro odontológico, Centro Ginecológico, etc.) puede ordenar los servicios en el interior del grupo servicios predefinido.
 - Si su centro ofrece servicios distintos (por ej. Ambulatorio poliespecialístico, Clínica, un gran Centro de Belleza) podrá organizar los servicios en varios grupos. La ventaja es que cuando vaya a tomar una cita para un Cardiólogo, buscará solo en el listado de los servicios Cardiológicos.

En ambos casos, entre en **Panel de Control**, seleccione **Gestión Servicios** y luego seleccione el grupo de Servicios de ejemplo llamado "Especialización".

El grupo Especialización contiene algunos Servicios de ejemplo:

ESPECIALIZACIÓN

“Ejemplo de grupo de servicios”

1.	Primera Visita	45 min
2.	Visita de Control	30 min
3.	Tratamiento A	30 min
4.	Tratamiento B	45 min
5.	Tratamiento C	60 min
6.	Otro	15 min

Denomine de nuevo “Especialización” con el nombre de vuestro sector de actividad (por ej. Odontología) y substituya los servicios con los suyos. Para modificar basta sobrescribir los ya existentes. Con la tecla **Añadir** puede agregar otros servicios, mientras que para quitar una basta borrar el texto (si borro Tratamiento C, después de haber salvado este servicio desaparecerá de la lista).

Veamos el resultado de las modificaciones:

ODONTOLOGÍA

“Listado de los servicios”

1.	Primera Visita	45 min
2.	Visita de Control	30 min
3.	Extracción simple	45 min
4.	Extracción compleja	60 min
5.	Higiene	45 min
6.	Cura canalar	15 min
7.	Otro	15 min

Si en su centro existen más especializaciones puede añadir nuevos Grupos de servicios, seleccionando la tecla **añadir** y luego siguiendo las indicaciones precedentes. La asignación de los Grupos de servicios (qué se ofrece) a los Recursos (quién los ofrece) vendrá ilustrado en el parágrafo “Cómo se añade un grupo de servicios a un recurso” .

¿CÓMO DESCRIBO LOS RECURSOS DISPONIBLES EN MI CENTRO?

Los Recursos son las personas o los instrumentos que ofrecen servicios o servicios con cita en vuestro Centro. Pueden ser Doctores, Profesionales, Instrumentaciones diagnósticas, Instrumentaciones terapéuticas, etc.

CONSIDERACION. ¿COMO ORGANIZO LA AGENDA?

Antes de añadir un nuevo Recurso es necesario saber en qué Agenda introducirlo.

- Si su Centro tiene menos de 6 ó 7 recursos se aconseja introducir todos los Recursos en la Agenda predefinida. La introducción tendrá lugar de manera automática.
- Si su Centro tiene más de 6 ó 7 recursos sería conveniente crear más de una agenda y distribuir los recursos en las diferentes Agendas. Tendrá así agendas más ordenadas y sencillas para su gestión y podrá asignar la responsabilidad de cada una a Operadoras distintas.
 - a. Si su actividad opera en una única sede, las Agendas pueden corresponder a las distintas especializaciones ofrecidas. Por ejemplo, una clínica puede tener una Agenda por especialización (Cardiología, Dermatología, Odontología, etc.). Un centro de Belleza, tener una Agenda por familia de tratamientos (Tratamientos para cutis, Tratamientos para Cuerpo, fitness, Zona Húmeda).
 - b. Si su organización opera en sedes diferentes, se puede crear una agenda por cada Sede. Por ejemplo, una sociedad que gestiona dos Ambulatorios poliespecialísticos, puede crear una Agenda para su Centro Salud de Barcelona y otra para el Centro Sanidad de Madrid.

En ambos casos, para añadir una Agenda es necesario entrar en **Panel de Control**, elegir **Gestión Agenda** y seleccionar la tecla **Añadir Agenda**. Aquí añadir el nombre de la Agenda (por ej. Cardiología). A partir de este momento es posible introducir Recursos (por ej. Cardiólogos) en la agenda. La introducción en Agenda se efectúa cuando se añade un nuevo Recurso.

¿COMO SE AÑADE UN RECURSO?

Entre en **Panel de Control** y seleccione **Gestión Recursos**. Seleccione la tecla **Añadir** e introduzca las siguientes informaciones:

Nombre	Nombre del Recurso. Se aconseja escribir las iniciales del Nombre y el Apellido. <i>Por ej. Dr. J. Pérez</i>
Título	El título que describe el recurso. <i>Por ej. Cardiólogo.</i>
E-mail	E-mail del recurso. Permite recibir la contraseña, las comunicaciones relativas a las citas o a la agenda del día siguiente.
Móvil	Número de móvil del recurso. Permite recibir la contraseña, las comunicaciones relativas a las citas o a la agenda del día siguiente.
Envío Agenda	Se puede decidir si enviar la agenda del día siguiente al Recurso vía SMS.
Aprobación	Si se selecciona, todas las citas introducidas para este recurso tendrán que ser aprobadas manualmente
Inicio	Hora de inicio de la jornada laboral.
Final	Hora final de la jornada laboral. Eventuales pausas o intervalos (por ej. de 13 a 14:30) se tienen que describir sólo si se reciben reservas vía Internet de Clientes o Pacientes y si se pueden describir introduciendo una indisponibilidad repetitiva directamente en la agenda (ver parágrafo indisponibilidad).
Inicio Semana	El primer día de la semana en el que el recurso está disponible. <i>Por ej. Lunes.</i>
Días	Cuántos días está disponible o trabaja en una semana a partir del día de inicio semana. No importa si hay interrupciones. Por ejemplo, si un doctor trabaja Lunes, Miércoles y Viernes, se seleccionará "Lunes" como inicio semana y "5" como días. La indisponibilidad de Martes y Jueves se introducirá directamente en la agenda (ver parágrafo "Cómo introducir las indisponibilidades).
Activa	Define si este recurso está disponible. En caso de indisponibilidad temporal de un recurso, se puede cambiar este valor y hacerlo no visible, sin tenerlo que borrar.

Agenda	Permite elegir una o más agendas en las que introducir este Recurso. Si utilizáis solo una agenda, será seleccionada automáticamente.
Tipo acceso	Si el Recurso es una persona (por ejemplo un Doctor) es posible ofrecerle el acceso a la agenda permitiéndole ver sus citas desde casa o cuando está de vacaciones. El acceso puede ser en Sólo Visión si se quiere consentir al Recurso ver sólo las propias citas vía internet. El acceso puede ser como Operador si se quiere consentir al Recurso no sólo ver, si no también añadir o modificar las propias citas vía internet.
Contraseña	Permite crear una nueva contraseña que será comunicada al Recurso. En alternativa se puede hacer que se genere la contraseña directamente desde el sistema. En ambos casos, se puede enviar la contraseña a través de E-mail y SMS.

¿ COMO SE AÑADE UN GRUPO DE SERVICIOS A UN RECURSO?

Selecciona Grupo de Servicios (en alto a la derecha) para seleccionar uno o mas grupos de servicios que esto Recurso ofrece. Si tiene solo un grupo, saldrá seleccionado por defecto. Es posible modificare la duración y coste de cada servicios si el recurso que estamos añadiendo tiene duración y costes distintos del estándar.

¿CÓMO INSERTO LA INDISPONIBILIDAD DE UN RECURSO?

La indisponibilidad se inserta como citas a las cuales no se asocia un cliente. En el menú superior, seleccione la ficha **Reserva** para visualizar la agenda.

1. En la agenda, cada línea representa un recurso y cada columna es un intervalo temporal de 15 minutos. Para introducir una nueva indisponibilidad basta con pinchar en la casilla de la agenda correspondiente: la columna de la casilla seleccionada determina el horario de inicio de la indisponibilidad mientras que la línea corresponde al recurso para el que debe insertar la indisponibilidad. Después de haber pinchado en la casilla deseada, se abrirá una nueva ventana¹.
2. En la nueva ventana se podrá seleccionar el horario objeto de la indisponibilidad a guardar. El sistema, cuando no encuentra un cliente asociado a la cita, ignora el servicio e inserta un intervalo en la agenda no reservable en color gris.

Repeticiones: con esta función, es posible introducir indisponibilidades que se repiten a intervalos regulares (por ejemplo: todos los Viernes, cada 3 días, el primer martes del

mes, etc.). Junto a la cadencia de la repetición (como ya se ha dicho: semanal, mensual, etc.) es necesario establecer la fecha hasta la cual se desea que se repitan las indisponibilidades.

CÓMO INTRODUCIR UNA CITA

GESTIONAR UNA AGENDA ELECTRÓNICA TIENE QUE SER TAN FÁCIL COMO GESTIONAR UNA AGENDA TRADICIONAL. ES UN PEQUEÑO SACRIFICIO INICIAL PARA GANAR NUEVOS SERVICIOS, FACILIDAD DE INTERCAMBIO, MAYOR LEGIBILIDAD Y ESTADÍSTICAS EN LAS CITAS.

¿CÓMO AÑADO UNA NUEVA CITA?

En el menú superior, seleccione la ficha **Reserva** para visualizar la agenda.

3. En la agenda, cada línea representa un recurso y cada columna es un intervalo temporal de 15 minutos. Para introducir una nueva cita basta con pinchar en la casilla de la agenda correspondiente: la columna de la casilla seleccionada determina el horario de inicio de la cita mientras que la línea corresponde al recurso que se reserva. Después de haber pinchado en la casilla deseada, se abrirá una nueva ventana¹.
4. En la nueva ventana se podrá seleccionar el servicio objeto de la cita. El horario del final de la cita será calculado automáticamente sumando la duración predefinida de el servicio elegida a la hora de inicio de la cita. Si fuese necesario podéis establecer a la cita una duración distinta.
5. El nombre del cliente o paciente se puede elegir seleccionando del menú de cortina situado a la izquierda. Si la cita es para un nuevo cliente que, por tanto, todavía no está presente en el listado, se puede introducir pinchando en el comando "Crea cliente". Una explicación detallada sobre cómo introducir un nuevo cliente está disponible en el próximo párrafo "cómo añadir un cliente"

Otras opciones:

- **Estado: aprobado / aprobación pendiente;** seleccionando la opción "aprobación pendiente", la cita será aprobada manualmente en otro momento (por ejemplo después de que el operador haya verificado con el doctor la disponibilidad) y mientras tanto la franja horaria relativa a la cita no será disponible para otras citas. Las citas en espera de aprobación se podrán ver en la sección central del panel de control.
- **Repeticiones:** con esta función, es posible introducir citas que se repiten a intervalos regulares (por ejemplo: todos los Viernes, cada 3 días, el primer martes del mes, etc.). Junto a la cadencia de la repetición (como ya se ha dicho: semanal, mensual, etc.) es necesario establecer la fecha hasta la cual se desea que se repitan las citas.
- **Recordatorio:** seleccionar esta opción si se desea que el cliente o paciente, pasado cierto tiempo tras la última cita, reciba un mensaje para recordarle fijar una nueva

cita (ej.: una visita de control). Es posible elegir entre tres intervalos distintos. Estos intervalos se pueden modificar en las preferencias de comunicación, accesibles desde el panel de control (ver Parte 3).

- Es posible asociar a la cita informaciones añadidas, introduciéndolas en el espacio reservado llamado “**Descripción**” (pinchar para que aparezca la casilla de inserción de texto). La Descripción podrá visualizarse luego en la agenda situándose con el ratón en la casilla relativa a la cita. La descripción se podrá adjuntar a los mensajes email y sms enviados a los clientes o pacientes (por ej.: para recordarles de estar en ayunas antes de un examen médico particular) y a los recursos (por ej.: para comunicarles la dirección donde tendrá lugar la cita, en el caso de visitas a domicilio) relacionados con la cita.

¿CÓMO INTRODUZCO UN NUEVO CLIENTE O PACIENTE?

Para añadir citas y mandar mensajes a los clientes o pacientes es necesario crear, para cada uno de ellos, una pequeña ficha que contenga las generalidades y datos a los que el sistema tendrá que enviar los mensajes. La Agenda ha sido diseñada para adaptarse a vuestras exigencias. Quien quiera sólo enviar un recordatorio tiene la posibilidad de introducir sólo el Nombre, Apellido y número de teléfono (móvil o teléfono fijo o email) del Cliente. Quien quiera gestionar toda la relación con el cliente o paciente puede introducir otras muchas informaciones más (fecha de nacimiento, sexo, dirección, contraseña para reservar, etc.).

Los clientes se pueden introducir en vuestra agenda de dos maneras distintas: De uno en uno o Todos a la vez. Si no se tiene o no se puede obtener un fichero con el listado de los clientes, se aconseja proceder De uno en uno.

De uno en uno.

- a. Directamente desde la ventana de introducción Cita.

Si se tiene que introducir una cita para un cliente que todavía no ha sido incluido en el sistema, conviene abrir la ventana de añadir una nueva cita y seleccionar **Crear Cliente**.

- b. Desde el menú principal

Si se quiere añadir un nuevo cliente, sin introducir una nueva reserva, conviene pinchar en la ficha “Crear Cliente” en el menú superior,

En ambos casos se abrirá una ventana nueva:

1. Introducir los datos del cliente. Se pide al menos uno entre email y número de móvil si se desea asignar al cliente un acceso para reservar vía internet. En este caso, uno de estos dos datos podrá usarse indistintamente como "nombre usuario" para el acceso. Si se desea que la contraseña (que puede ser generada automáticamente) sea enviada al cliente, hay que asegurarse de marcar la casilla correspondiente.
2. Si se introduce solamente un número de teléfono fijo (y ningún número de móvil) usará los mensajes vocales en vez de los Sms para enviar a los pacientes las comunicaciones relativas a las citas. En presencia de ambos contactos, serán enviados sólo los Sms.
3. Seleccionar la casilla relativa a la privacidad si el cliente o paciente ya ha autorizado expresamente a la recepción de los mensajes, en conformidad con la normativa vigente. El sistema se abstendrá de enviar mensajes a todos los clientes cuya casilla de privacidad resulte sin seleccionar.
4. Seleccionar uno o más medios de comunicación entre email y Sms/Voice.
5. Pinchar por fin en el pulsante "Guardar" para terminar la operación.

Todos juntos.

- a. Entrar en el panel de Control y elija "Descargar Fichero"

Si ya tiene el listado de los clientes en un fichero, puede descargarlos con una sola operación. Esta actividad puede requerir la asistencia de una persona con competencias técnicas. Los detalles sobre cómo proceder están ilustrados en la sección 6. Otras preguntas.

Finalmente es posible permitir a los clientes o pacientes de registrarse por sí mismos en las páginas de vuestro sitio. Para permitir (o impedir) el registro a través el Web, contacte con el equipo técnico.

PARTE 1.B TUOTEMPO SINCRO

PARA ACTIVAR EL SERVICIO DE TUOTEMPO ES NECESARIO QUE TUOTEMPO PUEDA COMPARTIR ALGUNAS INFORMACIONES QUE RESIDEN EN SU SOFTWARE DE GESTIÓN. TUOTEMPO SINCRO AYUDA A COMPARTIR LA INFORMACIÓN Y PERMITE ELEGIR QUÉ Y CUANDO COMPARTIR PARA GARANTIZAR EL PLENO RESPETO DE LA PRIVACIDAD.

¿QUÉ INFORMACIONES TUOTEMPO ADQUIERE DE LA AGENDA DE MI PROGRAMA DE GESTIÓN?

tuOtempO adquiere solo las informaciones estrictamente necesarias para poder ofrecer un servicio útil de comunicación y reserva en beneficio de los clientes, pacientes y doctores. La importación de la información se realiza mediante tuOtempO Sincro, un instrumento de software que se instala en el ordenador donde se encuentra su programa de gestión. tuOtempO Sincro, a intervalos preestablecidos, lee la información y la transmite al servidor de tuOtempO donde reside sólo durante el tiempo necesario para garantizar el envío de los mensajes.

Tuotempo Sincro le permite seleccionar aquella información que es necesaria. Las informaciones indispensables para ofrecer los servicios de tuOtempO MEMO y tuOtempO WEB son dos:

- “Teléfono o Email Cliente” y “Fecha y hora de la cita”
- Estas informaciones son generalmente conservadas hasta la fecha de la cita.

tuOtempO Sincro está capacitado para importar otros datos y de conservarlos más tiempo. Evidentemente cuánta más información se importe y conserve más se podrán personalizar las comunicaciones y los servicios. El abanico completo de las informaciones que se pueden importar y de los servicios conectados están en la tabla 1.

INFORMACION	DESCRIPCION	EJEMPLO	¿INDISPENSABLE U OPCIONAL?	NIVEL DE SENSIBILIDAD	LIMITACIONES SI FALTA INFORMACIÓN
Identificación de cliente o paciente	Nombre y apellidos o código	Mario Rodríguez	Opcional. Puede también adquirirse bajo la forma de código (por ej. cliente 2343454).	Bajo. Datos personales	Se adquiere solo el código: - No se pueden insertar los datos del paciente en el mensaje (por ej., "Sr. Rodríguez le recordamos") - No se pueden enviar mensajes a un solo cliente seleccionando el apellido. - El recurso o los doctores no pueden ver el nombre de los pacientes en sus agendas en internet o recibir vía SMS la agenda del día siguiente.
Datos del contrato	Número fijo, Móvil, Email o Fax	911232434; 634565765; mrodriguez@hotmail.com	Un dato de contacto es indispensable	Bajo. Datos personales	Siempre presente.
Otras informaciones del cliente o paciente	Fecha de nacimiento, sexo, domicilio,...	10.02.1964 ; M. Barcelona,	Opcional.	Bajo. Datos personales	En ausencia de esta información no será posible enviar comunicaciones sólo a grupos de pacientes o clientes (por ej. "las mujeres" o las personas "nacidas después del").

Fecha y hora de la cita	Fecha y hora de la cita	16:30 del 12/06/08	Obligatorio	Bajo. Datos administrativos	Siempre presente.
Consentimiento privacidad	Autorización al tratamiento de datos y envío de mensajes.	Sí o No	Obligatorio	-	Siempre presente.
Nombre del Centro	Nombre del Centro que alberga la cita	Clinica "La salud"	Indispensable.	Depende. Puede ser alto si del nombre puede desprenderse una patología.	Siempre presente.
Nombre del Recurso (Doctor, instrumento, etc.)	Nombre de a quién corresponde (por ej. Doctor) materialmente el recurso	Pedro Pérez	Opcional. Puede ser adquirido aunque sea bajo la forma de código (por ej. recurso 23).	Depende. Puede ser alto si del nombre puede desprenderse una patología.	No se podrá citar el nombre de los recursos en los mensajes (por ej. "le recordamos la cita con el dr. Pérez..")
Servicio	Nombre del servicio	Ecografía	Opcional y aconsejado	Alto. Datos Sensibles	Los operadores o doctores no podrán ver los nombres de los servicios en sus agendas de internet o recibir vía SMS los servicios en la agenda del día siguiente.

PARTE 2. ¿CÓMO ACTIVAR LA COMUNICACIÓN CON CLIENTES Y PACIENTES?

ANTES, DURANTE Y DESPUÉS DE LA CITA HAY DISTINTAS INFORMACIONES QUE RESULTA ÚTIL COMUNICAR A LOS CLIENTES O PACIENTES. CADA CENTRO TIENE DIFERENTES NECESIDADES. POR ESTE MOTIVO OS PERMITIMOS ELEGIR QUÉ, CÓMO Y CUANDO COMUNICAR.

¿CÓMO MODIFICO LAS PREFERENCIAS DE COMUNICACIÓN?

Elegir Panel de Control en el menú principal y elegir luego Comunicaciones.

Las comunicaciones se pueden enviar a Clientes, Pacientes o Recursos y están agrupadas en cuatro áreas: Notificaciones, Recordatorio, Avisos y Mensajes a los Recursos.

¿QUÉ COMUNICACIONES PUEDO ENVIAR Y CÓMO?

La primera cosa que se tiene que decidir es **qué comunicaciones se desea activar y si enviarlas vía SMS, Mensaje Vocal o Email.**

Notificaciones

Son mensajes que se envían cuando se crea, se modifica, se aprueba o se borra una cita. Sirven para confirmar la realización de la reserva o para advertir de un cambio. Por ejemplo se pueden utilizar para confirmar a los clientes que reservan vía internet el buen fin de la reserva.

Recordatorio

Son los mensajes que evitan que los clientes o pacientes se olviden de la cita. Se puede recordar una cita (**mensaje Recordatorio**) o se puede recordar que han pasado unos meses desde la última cita y es el momento de reservar una nueva (**mensaje de Revisión**)

Avisos

Son mensajes que se envían en caso de **imprevistos** para **informar rápidamente** a los propios clientes o pacientes. Cuando un Recurso (Doctor o Profesional) está con **retraso** se puede advertir a **los clientes del día** de presentarse en un horario que ya tiene en cuenta el retraso previsto. Si un Recurso no puede recibir sus clientes el día siguiente, por ejemplo por un imprevisto o por enfermedad, se puede enviar un **mensaje de cancelación** vía SMS para advertir inmediatamente a los Clientes. Luego, con comodidad, se les puede volver a contactar para fijar una nueva cita. Ambos mensajes se pueden enviar directamente desde la Agenda seleccionando la tecla **“retraso-cancelación”** situada bajo el nombre del Recurso .

Mensajes a los Recursos

Estos mensajes se envían a los Recursos para recordar las citas o para avisar de nuevas citas que los pacientes o los clientes han reservado vía Internet. El recordatorio puede ser útil por ejemplo para avisar de las próximas citas donde se ofrecen servicios a domicilio o en recursos que trabajan esporádicamente en su centro. También se enviarán notas escritas a los recursos durante la inserción de la reunión. En el caso de los servicios a domicilio, en este modo es posible luego comunicar el lugar y los detalles de la cita. La notificación de nuevas citas puede servir para avisar a quién gestiona la agenda (operadora o el propio recurso) que un paciente o cliente acaba de concertar una cita, con los datos de la misma.

Por ejemplo podríais decidir enviar las Notificaciones sólo vía Email (a los clientes o pacientes que lo hayan facilitado) y los Recordatorios y los Avisos vía SMS (a los clientes o pacientes que nos hayan autorizado). Seleccionando o no las casillas correspondientes el servicio será activo o menos.

¿CÓMO SE MODIFICA EL TEXTO PREDEFINIDO DE UN MENSAJE?

La segunda decisión es si **modificar el texto predefinido** de los distintos mensajes. Seleccione un mensaje (por ej. "Para recordar una cita") para entrar en el campo de modificación del texto o preferencias. Tendrá la posibilidad de modificar sea el contenido del mensaje SMS sea el del Email seleccionando una de las etiquetas en alto.

Imaginemos que queremos modificar el texto del recordatorio SMS.

Podemos intervenir en el contenido del mensaje **modificando el texto** directamente en el recuadro de escritura. Por ejemplo modificar:

"RECUERDA: CITA CON [TRD0] EL DÍA [TRD8] A LA HORA [TRD9]."

en

"ESTIMADO PACIENTE, LA CONSULTA DEL DR. GÓMEZ, LE RECUERDA QUE LE ESPERAMOS EL DÍA [TRD8] A LA HORA [TRD9]."

Un mensaje SMS contiene un máximo de 160 caracteres. El contador de los caracteres situado bajo el texto del mensaje, nos informa que tenemos todavía 53 a disposición. Podemos decidir si personalizar ulteriormente el mensaje, por ejemplo **introduciendo el nombre del paciente o del cliente**. Para hacer que cada mensaje contenga el nombre del cliente que lo recibe, tenemos que elegir **Personalizar Mensajes** y luego seleccionar del listado bajo la voz Cliente: [TRD3] - Nombre.

Un mensaje nos informará que podemos **seleccionar, copiar o pegar** (o seleccionar y arrastrar) el texto [TRD3] en el interior del mensaje y luego pulsamos **Guarda**. En alternativa podemos escribir directamente [TRD3] en el texto.

El resultado será el siguiente:

" ESTIMADO [TRD3], LA CONSULTA DEL DR. GÓMEZ LE RECUERDA QUE LE ESPERAMOS EL DÍA [TRD8] A LA HORA [TRD9]. "

Llegados a este punto, sólo nos queda decidir con qué preaviso mandar el mensaje seleccionando el valor elegido del listado. Supongamos que dejamos el valor predefinido de 24 horas.

Guardamos las modificaciones. Desde este momento el servicio de envío, 24 horas antes de la cita leerá el texto, substituirá los códigos con los valores correctos y se encargará del envío.

Por ejemplo al cliente Diego Peláez enviará el mensaje:

" ESTIMADO DIEGO, LA CONSULTA DEL DR. GÓMEZ LE RECUERDA QUE LE ESPERAMOS EL DÍA 5/5/2008 A LAS 11:30 H. "

¿COMO PUEDO OBTENER UNA RESPUESTA DE CONFIRMACIÓN O CANCELACIÓN A UN RECORDATORIO SMS?

Entrar en "para recordar una reserva" y en la página relativa a los sms activar "Recibir respuestas SMS". acepta activar la recepción de las respuestas a los mensajes SMS. Es útil por ejemplo a fin de recibir la cancelación via SMS de los clientes o pacientes que no van a presentarse a la cita. Este servicio está disponible en Europa y en muchos países de América y Asia. Verificar la disponibilidad con el servicio técnico antes de activarlo

PREFERENCIAS GENERALES

PERSONALIZAR REMITENTE	Permite personalizar el remitente. El espacio máximo consentido para el remitente de un mensaje SMS es de 11caracteres. Por el momento, el servicio es gratuito, pero a partir del 1 de Julio de 2008 está previsto un suplemento de 0.2 Creditos para los mensajes con el remitente personalizado.
ENVIAR SÓLO SI LA PRIVACIDAD TIENE EL VISTO BUENO	Si se elige esta opción, el servicio no enviará ningún mensaje a los clientes o pacientes para los que todavía no se haya activado el consentimiento al trato de los datos personales.
INTERRUPTOR GENERAL PARA SMS, VOZ Y EMAIL AUTOMÁTICOS	Activa o desactiva todas las comunicaciones, independientemente de las preferencias para cada mensaje.

¿CÓMO ENVÍO UN MISMO MENSAJE A UN GRUPO DE CLIENTES O PACIENTES?

Elegir Panel de Control del menú principal y luego elegir **Enviar Mensajes Múltiples**.

El campo **Envía Mensajes Múltiples** os permite escribir un nuevo mensaje y enviarlo a un grupo de destinatarios que podréis seleccionar en el interior del listado de los Clientes, Pacientes o Recursos.

Algunos ejemplos de aplicación de este útil instrumento son:

- Informar de los días de cierre por vacaciones o de un cambio de horario de apertura.
- Comunicar un cambio de dirección o de número de teléfono
- Presentar un nuevo servicio o un evento (por ej. el mes de la prevención)
- Enviar las felicitaciones para unas Felices Fiestas

El **1er** paso es el de **escribir el texto del mensaje**.

Podéis elegir escribir bien un mensaje SMS bien un mensaje Email seleccionando una de las etiquetas en alto. Una guía válida sobre cómo escribir los mensajes, puede ser los pasos ya presentados en el párrafo: [Cómo se modifica el texto predefinido de un mensaje](#).

El **2º** paso es el de **enviarse un mensaje de prueba** para comprobar que todo sea correcto. Recordad que si habéis usado en el mensaje los códigos relativos al nombre o apellido del cliente, en el mensaje de prueba serán substituidos por vuestro nombre y apellidos.

El **3er** paso es el de **decidir a quién enviarlo**.

La decisión a tomar es si *enviarlo a todos o si seleccionar los destinatarios*.

Si se decide **enviarlo a todos** basta sólo elegir el botón "envía a todos". Aparecerá un aviso que nos muestra el número de mensajes que serán enviados. El número toma en consideración sólo los Clientes y Pacientes que reúnan los requisitos para recibirlo (un móvil o email válido).

Si se decide **seleccionar los destinatarios** antes que nada se tiene que elegir el botón "selecciona destinatarios" para abrir el campo de selección. Aquí hay tres posibilidades: ya tenéis un listado, tenéis que hacer una búsqueda o tenéis que

desplazarlos por el listado.

- **Ya tenéis un listado de los destinatarios.**

Imaginemos por ejemplo que tenéis una lista de personas a las que enviar el mensaje, pero que esta lista no se corresponde con ningún criterio general de selección. Por ejemplo, una lista de Nombres y Apellidos a los que queréis comunicar la disponibilidad de un diagnóstico médico o a los que queréis notificar un vencimiento administrativo. En este caso conviene buscarlos de uno en uno introduciendo las primeras letras del apellido en la función de Búsqueda (Busca todo o Busca Apellido), seleccionar el destinatario y enviar el mensaje, que ya habéis escrito, con el botón “envía a los seleccionados”. Luego, ir a buscar el próximo.

- **El listado de los destinatarios es el resultado de una búsqueda en el listado de los clientes.**

Imaginemos que vuestro centro haya introducido una nueva terapia o un tratamiento indicado especialmente a las personas que tengan más de 50 años. Para informar a los clientes o pacientes potencialmente interesados, tenemos que seleccionar todos los que tengan una fecha de nacimiento anterior al año 1948.

Abrimos el listado de los criterios de búsqueda “busca todos” y seleccionamos “Fecha de nacimiento”. Aparecerán dos fechas. En “a partir de” ponemos el 1/1/1910 (suficientemente lejano) y en “hasta” el 1/1/1948, luego elegimos el botón “Busca”. El servicio nos informa del número de resultados y nos permite enviar el mensaje a todos los que tengan estas características con el botón “Envía mensaje a todos”.

En algunos casos, sería conveniente verificar la lista y excluir manualmente algunos clientes del envío. En este caso, tened en cuenta que los resultados están agrupados en grupos de 100 clientes por página y están ordenados alfabéticamente. Seleccionar “Todos” en la columna “Selecciona” para seleccionar los clientes en el interior de la página corriente, luego deseleccionar a los que no queráis enviarlo.

Recordad que por motivos de seguridad, la selección no se conservará si pasáis a la página siguiente antes de haber enviado el mensaje.

Llegados a este punto, seleccionad el botón “Envía a seleccionados” para efectuar el envío a los clientes seleccionados en esta página y luego pasad a la página siguiente.

- **Elegid los destinatarios desplazando por el listado de los clientes.**

A veces tenemos que enviar un mensaje a clientes que tenemos que elegir

directamente del listado. Imaginemos que tenemos que recordar fijar una visita de control a pacientes de los que no tenemos la fecha de la última cita. La única manera es desplazar el listado de los 100 primeros clientes en página 1 y seleccionar a los que nos recordemos que tengan que recibir el mensaje. Luego pulsar el botón “Envía a los seleccionados” y pasar a la página siguiente.

Recordad que por motivos de seguridad, la selección no se conservará si pasáis a la página siguiente antes de haber enviado el mensaje.

PARTE 3. TUOTEMPO WEB. ¿CÓMO PUEDO RECIBIR LAS RESERVAS VIA INTERNET.


PARA EMPEZAR A RECIBIR RESERVAS VIA INTERNET NECESITA COMPLETAR CUATRO ACTIVIDADES. 1) ELEGIR QUE SERVICIOS VA A RESERVAR, 2) PERSONALIZAR EL MÓDULO DE LOS SERVICIOS, 3)INSERIR EL MÓDULO EN EL PROPIO SITIO Y POSTERIORMENTE 4)INFORMAR DE LOS PACIENTES O CLIENTES EXISTENTES. TUOTEMPO WEB LE AYUDA EN CADA UNA DE LAS ACTIVIDADES.

¿CÓMO SELECCIONO LOS SERVICIOS PARA HACER LAS RESERVAS VÍA INTERNET?

La decisión de mostrarlos todos, seleccionarlos o personalizarlos. Si son simples y claros, usted puede decidir utilizar los mismos servicios para el paciente o cliente que utiliza la herramienta internamente cuando hace las anotaciones vía teléfono o en el mostrador. En este caso ya está preparado.

Puede ser posible utilizar internamente servicios especiales cuya duración o características sólo sean comprensibles para el operador interno. Es importante recordar que Internet es un instrumento muy útil, pero que no sustituye los canales tradicionales y puede ser útil decidir confiar a Internet las reservas menos complejas, que son a menudo también las más comunes (por ejemplo, la primera visita y la visita de control).

Exactamente como sucede para otras reservas. Quién quiere reservar una habitación en un hotel en el centro de Roma, puede reservarlo vía Internet. Quién quiere el desayuno servido en la terraza de la habitación con vistas al Coliseo, debe telefonar.

Los servicios que el paciente o cliente puede reservar por Internet son sólo aquellos que pertenecen a un Grupo de Servicios Reservables vía Web. Para establecer un grupo de Servicios reservable, ir al Panel de Control, seleccionar Gestión de Servicios. Del menú, seleccionar “Reservables vía Web” para el Grupo que se quiera mostrar. El símbolo  indica que el grupo es reservable.

Para presentar al paciente o cliente un grupo de servicios diferentes de aquellos utilizados por el operador es necesario ir al Panel de Control, seleccionar Gestión de Servicios y después añadir un nuevo grupo de Servicios por ejemplo llamado “Cardiología Web” en el cual incluir los servicios que vean sus pacientes o clientes. Recuerde que será necesario asociar este nuevo grupo de reservas a los Recursos que ofrece. La asignación de los Grupos de servicios (lo que se ofrece) a los Recursos (quién los ofrece) se muestra en el apartado “Además de un Recurso”.

¿CÓMO PERSONALIZO EL MÓDULO DE RESERVAS VÍA INTERNET?

Elija Panel de Control en el menú principal y luego elija Modulo Reserva clientes.

Esta página le permite personalizar el módulo de reservas que vuestros pacientes o clientes usaran en vuestra web para reservar.

¿COMO MODIFICAR LOS CRITERIOS DE BÚSQUEDA DE LAS DISPONIBILIDADES?

La forma más sencilla de reservar una cita a los pacientes o clientes es elegir las preferencias y luego mostrar la disponibilidad, como en las reservas de hotel, aviones, trenes, etc. La primera decisión a tomar es cuáles son las preferencias que podrá expresar el paciente o cliente. El servicio ofrece 5 criterios distintos de búsqueda que usted puede activar o desactivar para adaptar mejor la búsqueda a su manera de trabajar.

CRITERIO	DESCRIPCIÓN	EJEMPLO	ORDEN valores permitidos	VISIBILIDAD valores permitidos
Agenda	La agenda es un modo de reunir los recursos. Los recursos los podemos agrupar por Lugar de Trabajo (ubicación, habitación) o por tipo de servicio (especialidad) o por ambas (especialidad de una ubicación).	Ej.1: Clínica Salud - Barcelona, Clínica Sanidad - Madrid, etc. Ej.2 Sala 1, Sala 2, Sala 3. Ej. 3 Área Húmeda, Area Fitness, Sala de Masajes de Cuerpo, Sala de masajes faciales Ej. 4 Cardiología, Dermatología, etc.	1 Es siempre la primera opción si usted decide mostrarla. Si tiene solo una Agenda no es necesaria mostrarla.	Filtro opcional Se puede decidir de no mostrarlo
Grupo Servicios	El grupo de servicios es el elenco de servicios ofrecido por uno o más recursos.	Ej. 1 Cardiología, Dermatología, etc. Ej. 2 Tratamiento del cuerpo, Tratamientos faciales,	Siempre en el lugar 2. Si solo tiene un Grupo, no es necesario hacerlo elegir.	Filtro opcional Se puede decidir de no mostrarlo

Servicios	Los servicios, describen las actividades ofrecidas durante la cita.	Ej. 1 Primera visita, Visita de Control, ECG, EcoDoppler, etc Ej.2 Tratamiento Facial, Masajes faciales Limpieza facial, etc	Puede estar en el lugar 3 o 4, pero siempre depende del Grupo de Servicios (si es visible).	Filtro Obligatorio Siempre visible
Recursos	Los recursos son los profesionales o los instrumentos que ofrecen los servicios.	Ej. 1 Dr. Pérez, Dr. García, Dr. González Ej.2 Solarium, Sauna, Baño Turco,	Puede estar en el lugar 3 o 4, pero siempre depende del Grupo de Servicios (si es visible).	Filtro opcional Se puede decidir de no mostrarlo
Fecha	Permitir escoger las preferencias sobre la fecha.	Ej. 1 Primera posible. Ej.2 Sólo por la tarde a partir de las...	Puede estar en el lugar 3 al 4 o en el 5.	Filtro opcional Se puede decidir de no mostrarlo

Cambiando los valores de Orden y Visibilidad, usted podrá ver en el recuadro de vista previa presente a la derecha de la secuencia de criterios para la búsqueda que el paciente o cliente verá el módulo de búsqueda.

¿COMO ELEGIR O MODIFICAR EL ASPECTO DEL MÓDULO DE BÚSQUEDA?

El aspecto del módulo de búsqueda implica el tipo de caracteres, los colores de los caracteres y los colores del fondo. Desde el módulo de búsqueda deben colocarse en vuestro sitio, es importante que esté bien adaptado a vuestro estilo y a vuestros colores. Toda la información sobre el aspecto del módulo de búsqueda está recogida en la *Hoja de Estilo*.

Para personalizar el aspecto del módulo de búsqueda elegir **Panel de Control** en el menú principal y luego escoger **Modulo Reserva Clientes**. Sobre el *recuadro de vista previa* de la columna de la derecha, se encuentra la lista de Hojas de Estilo disponibles. Cambiando el libro de estilo verá el cambio de estilo y colores del módulo de búsqueda. Si el estilo seleccionado no es aún del todo adecuado a vuestro estilo, siempre podrá recoger un libro de estilo existente clicando sobre **Guardar en local el Libro de estilo**. Tras los cambios, enviar la Hoja de Estilo personalizada a support@tuotempo.com y pedir de aplicar los cambios.

¿COMO MODIFICAR LAS REGLAS PARA EL REGISTRO DE LOS PACIENTES O CLIENTES?

La primera decisión atomar es permitir o no el autoregistro a los pacientes o clientes mediante la opción de **Registro en el sitio**.

Activar, si decide limitar el acceso a las reservas vía internet a los pacientes y clientes que ya están previamente registrados en su archivo de gestión. En este caso el acceso será necesariamente por invitación.. Sólo los pacientes o clientes que reciban la contraseña por SMS o Email, podrán registrar via Internet sus propias citas.

Desactivar, si se decide aceptar el registro de pacientes o clientes directamente en el sitio. Tanto los pacientes o clientes previamente existentes como los nuevos podrán inscribirse y reservar.

La segunda decisión a tomar es si requerir la autenticación antes de la búsqueda o de la reserva.

Seleccionar **Autenticación antes de la búsqueda** si se decide mostrar los servicios, la disponibilidad y los tiempos de espera, sólo a los pacietes o clientes ya registrados.

Seleccionar **Autenticación antes de la reserva** si se decide mostrar los servicios, la disponibilidad y los tiempos de espera, a todos los visitantes del sitio, y requerir la autenticación sólo a los pacientes o clientes que quieran reservar una cita.

¿ CÓMO PUEDO INSERIR EL MÓDULO DE RESERVAS EN MI SITIO WEB?

Nuestro módulo de reservas es un recuadro de 530x570 pixeles que pueden colocarse donde se desee dentro de su sitio web. El código HTML para insertar en la página que incluirá la reserva está disponible en la página **Modulo Reserva Clientes**, en el **Panel de Control**.

Un ej. de código es:

```
<iframe id="login"
  frameborder="0"
  name="login"
  scrolling="no"
  style=" margin-left:0px; width:530px;height:570px;border: 0px;"
  allowtransparency="true"
  src="http://app.tuotempo.com/customer.php?tool=searchreserva
tions&dbName=tt_salus">
</iframe>
```

Este código incluye su preferencia sobre la lengua y la referencia al Libro de estilo

elegido o modificado.

¿CÓMO INFORMO A MIS CLIENTES DE QUE PUEDEN RESERVAR VÍA INTERNET?

El canal más eficaz es el envío de una comunicación vía SMS y cuando sea posible vía EMAIL. Entrar en **Pannel de Control** y luego seleccionar **Gestión de Clientes**.

Seleccionar los clientes que deben recibir la password y enviarla con el botón **Envía Password**.

"[TRD0] LE ENVIA UNA CONTRASEÑA PARA SU SITSEMA DE RESERVAS. ACCEDA EN [TRD19], USUARIO: NUMERO DE MÓVIL CONTRASEÑA: [TRD20]."

La comunicación que se envía contiene también la **password** necesaria para autenticarse para que el paciente o el cliente ya estén preparados para reservar.

Para aquellos de los que no se dispone de número de móvil o dirección electrónica, esta comunicación no es claramente posible. Si han decidido aceptar la solicitud de inscripción desde el sitio web usted puede informar del nuevo servicio usando canales alternativos, (aviso en la web, en los paneles de información física del centro...). El paciente podrá ir a su sitio web y registrarse incluyendo su Email y/o número de móvil para recibir la Password.