



EVA

Enlace Virtual de Agendamiento

ENLACE VIRTUAL DE AGENDAMIENTO



KION

PROCESOS Y TECNOLOGÍA



Contenido

02

Enlace Virtual de
Agendamiento |
Abril 2022

¿Qué es EVA?
Problema
Solución
Principales características



Enlace Virtual de Agendamiento

EVA - Enlace Virtual de Agendamiento, una herramienta tecnológica pensada para las Instituciones Prestadores de Salud que se interesan en brindar a sus pacientes canales alternativos para autogestionar servicios de :

- Agendamiento de citas
- Cancelaciones y consultas
- Recordatorios de las citas
- Preparaciones para procedimientos y laboratorios
- Consulta de información clínica

Problema

Problema 1

Agendamiento presencial genera congestión en las IPS y costos de desplazamiento para los pacientes

Problema 2

IPS sin Call Center no tienen posibilidad de medir tasa de abandono de llamadas. Pacientes pasarán mucho tiempo en el teléfono

Problema 3

Aumento de PQRD porque el paciente no logra obtener su cita o requiere conocimiento de algunos datos clínicos (Laboratorios, imágenes diagnósticas, entre otros)

Problema 4

Alta probabilidad de distorsión del mensaje de alistamiento de citas cuando sea necesario para el paciente

Problema 5

Aumento del trámite administrativo en los casos donde se requiera hacer validación de derechos o autorizaciones del paciente

Soluciones para las IPS

05

Solución 1

Reducción de costos de Call center

Solución 2

Disminución de citas con inasistencia

Solución 3

Mejora en la oportunidad de gestión de citas sin intervención del personal de la IPS o del Call Center

Solución 4

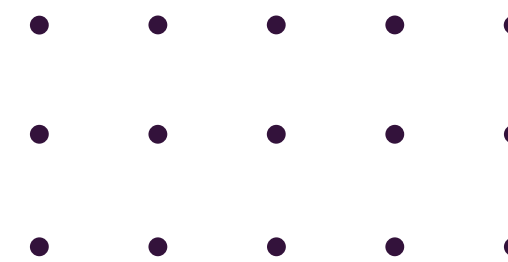
Validación de derechos y autorizaciones del paciente con su aseguradora

Solución 5

Incrementar la satisfacción del paciente y medirla a través de encuestas de satisfacción

Solución 6

Mantener información actualizada de los pacientes



Soluciones para los PACIENTES

06

Solución 1

Programación de citas a cualquier hora desde la comodidad de su hogar

Solución 2

Consulta de datos clínicos (Resultados de laboratorios, imágenes diagnósticas, órdenes médicas, incapacidades, entre otros)*

Solución 3

Consulta, reprogramación o cancelación de citas

Solución 4

Recepción de mensajes de confirmación, preparaciones y recordatorios de su cita a través de correo electrónico, SMS y/o Whatsapp

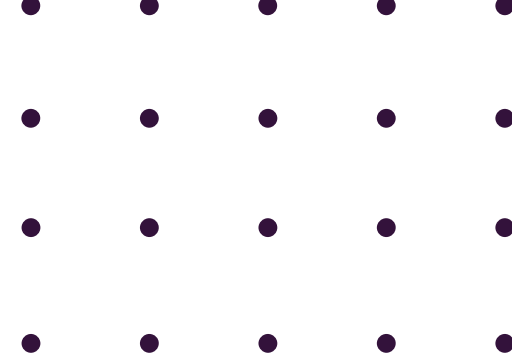
• • • • •

• • • • •

• Depende de los requerimientos de interoperabilidad solicitados por la IPS y permitidos por el asegurador en salud



07



Características principales

01

Autenticación de pacientes

02

Agendamiento y cancelación de citas

03

Consulta de citas agendadas

04

Notificaciones y recordatorios al correo, WhatsApp y Mensajes de texto*

- Aplican condiciones

05

Interoperabilidad:
- Con la **HISTORIA CLÍNICA** de la IPS
- Con las **ASEGURADORAS**

06

Encuestas de satisfacción

07

Manejo del perfil del paciente para gestión de grupos específicos (Crónicos, PyP, alto costo, entre otros)

