

NUEVA

PLATAFORMA DE CONTACTABILIDAD DEL HOSPITAL CLÍNICO HERMINDA MARTÍN

Confirmación y anulación de horas de atención a
través de WhatsApp y SMS.

  @HospitalChillan



¿PARA QUÉ SIRVE ESTA PLATAFORMA?

1

Recordar las horas de atención asignadas en el Centro Ambulatorio de Especialidades.

2

Facilitar la **confirmación o anulación** de horas.

3

Avisar a los usuari@s la **cancelación de citas** por razones administrativas de la institución (Licencias médicas o causas de fuerza mayor)



Mejorar la asistencia
Recordar a tiempo para evitar olvidos.

Disminuir el número de pacientes que no acuden a su cita.

Optimizar la gestión de la agenda (reasignar horas en caso de cancelación).



PLATAFORMA DE CONTACTABILIDAD

Las y los usuarios recibirán un WhatsApp o mensaje de texto (SMS) con los detalles de su citación.

Para ello, se han habilitado dos números oficiales:



WhatsApp:
+56966360912



Mensaje de texto (SMS):
+56932038105



PLATAFORMA DE CONTACTABILIDAD



Desde su celular, las personas podrán **confirmar** o **cancelar** su hora respondiendo el mensaje.



Se recomienda **guardar los números** oficiales (WS y SMS), que serán las vías de contacto exclusiva para estos fines.

**¿Qué mensaje recibirán
l@s usuarios?**

WhatsApp 

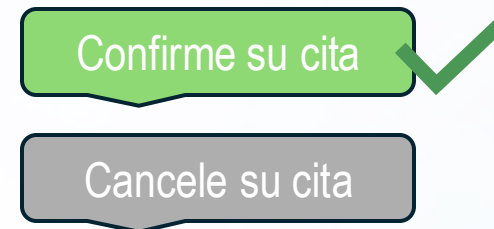


INTERACCIÓN EN LA QUE EL USUARIO/A CONFIRMA SU ASISTENCIA



Hola **Juan Dionisio Soto Cabrera**, el Hospital de Chillán le informa que tiene una cita este **06 de mayo**, a las **10:00 horas**, con la **Dra. Juanita Pérez Mellado** de **Medicina Interna**, en el Centro de Especialidades.

Confirme o Cancele su cita presionando a continuación:



- ✓ Cita **confirmada** para el **06 de mayo**, a las **10:00 horas**.
- 🕒 Llegue 15 minutos antes de su hora.
- 📍 Dirección: Francisco Ramírez 10, Chillán.

¡Lo esperamos!

INTERACCIÓN EN LA QUE EL USUARIO/A CANCELA SU HORA DE ATENCIÓN

Plataforma
RECUERDA
la cita



Hola **Juan Dionisio Soto Cabrera**, el Hospital de Chillán le informa que tiene una cita este **06 de mayo**, a las **10:00 horas**, con la **Dra. Juanita Pérez Mellado** de **Medicina Interna**, en el Centro de Especialidades.

Confirme o Cancele su cita presionando a continuación:

Usuario/a



Confirme su cita

Cancele su cita



Plataforma
CANCELA
la reserva



Su cita ha sido cancelada. Se notificará al profesional que no asistirá y su hora será asignada a otro paciente en espera.

**¿Qué mensaje recibirán
l@s usuarios?**

Mensaje de texto



INTERACCIÓN EN LA QUE EL USUARIO/A CONFIRMA SU ASISTENCIA

Plataforma
RECUERDA
la cita



Hola **Juan Dionisio Soto Cabrera**, el Hospital de Chillán le informa que tiene una cita este **6 de mayo**, a las **10:00 horas**, con la **Dra. Juanita Pérez Mellado** de **Medicina Interna**, en el Centro de Especialidades.

Confirme o cancele su asistencia aquí

<https://clnc.link/em0/ePyabjLrAC>

Usuario/a



Gestionar cita

SU CITA

Su cita está programada para el día 28/02/2025 a las 13:00 en HOSPITAL CHILLAN.

CONFIRMAR



CANCELAR LA CITA

Plataforma
APRUEBA
la reserva



Gestionar cita

Su cita ha sido confirmada correctamente



INTERACCIÓN EN LA QUE EL USUARIO/A CANCELA SU HORA DE ATENCIÓN

Plataforma
RECUERDA
la cita



Hola **Juan Dionisio Soto Cabrera**, el Hospital de Chillán le informa que tiene una cita este **6 de mayo**, a las **10:00 horas**, con la **Dra. Juanita Pérez Mellado** de **Medicina Interna**, en el Centro de Especialidades.

Confirme o cancele su asistencia aquí

<https://clnc.link/em0/ePyabjLrAC>

Usuario/a



Gestionar cita

SU CITA

Su cita está programada para el día 28/02/2025 a las 13:00 en HOSPITAL CHILLAN.

CONFIRMAR

CANCELAR LA CITA



Plataforma
CANCELA
la reserva



Gestionar cita

Su cita ha sido cancelada

GUARDA NUESTROS NÚMEROS EN TU CELULAR

Te contactaremos para
confirmar tu hora de atención en el
Centro de Especialidades (CAE).



+56966360912

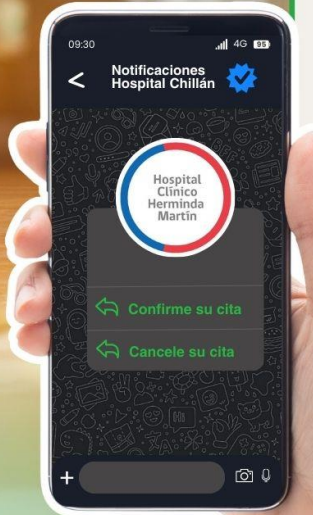
WhatsApp



SMS

+56932038105

Mensaje de texto



www.hospitaldechillan.cl

@HospitalChillan

GUARDA NUESTROS NÚMEROS EN TU CELULAR



WhatsApp:

+56966360912



Mensaje de texto (SMS):

+56932038105



¿QUÉ MENSAJES TENEMOS QUE REFORZAR?

GUARDA
NUESTROS NÚMEROS
EN TU *CELULAR*

Te contactaremos para
confirmar tu hora de atención en el
Centro de Especialidades (CAE).

+56966360912
WhatsApp

+56932038105
Mensaje de texto

www.hospitaldechillan.cl

@HospitalChillan

- Son **seguros** y **confiables**.
- Puedes **confirmar** o **cancelar tu cita** si no puedes asistir.
- **Nunca** te pediremos claves ni datos personales.
- **Guárdalos y compártelos** con tu familia, amistades y vecinos/as.
- Infórmate siempre por los **canales oficiales** de nuestro Hospital.

www.hospitaldechillan.cl

@HospitalChillan

PREGUNTAS Y RESPUESTAS

Plataforma de contactabilidad

PREGUNTAS Y RESPUESTAS
Plataforma de contactabilidad para recordar y confirmar asistencia a servicios de salud

1 ¿A quiénes mediante esta (WhatsApp y/o SMS)?

➤ A las y los usuarios a, horas de atención así, el Centro Ambulatorio y Especialidades (CAE).

2 ¿El mensaje solo recorda, cita o permitirá confirm, anular la hora de atención?

➤ El mensaje es un recordatorio de la hora asignada y permitirá confirmar o anular la cita.

3 ¿El sistema solo enviará recordatorios de citas médicas o incluirá otros tipos de atención?

➤ Inicialmente, solo recordará citas médicas (primeras consultas y controles), pero se espera ampliar progresivamente a citas con otros/as profesionales (kinesiólogos, nutricionistas, psicólogos, etc.) y otras prestaciones, como exámenes, procedimientos y cirugías.

4 ¿Se puede confirmar o anular la cita solo por WhatsApp y SMS?

➤ Estos son los canales oficiales y más rápidos. Sin embargo, también es posible cancelar presencialmente en el CAE o en el Cestam donde la persona está inscrita, con al menos 48 horas de anticipación.

5 ¿Qué ocurre si un usuario/a llama o escribe a estos números de WhatsApp y SMS?

➤ No es posible establecer comunicación directa con estos números. Solo se puede responder a los mensajes automáticos del sistema.

6 ¿El sistema envía mensajes por WhatsApp y SMS al mismo tiempo?

➤ WhatsApp: Se envía un mensaje recordatorio 48 horas antes de la cita en el CAE.
SMS: Si el sistema detecta que no hubo contacto por WhatsApp, se enviará otro recordatorio 72 horas antes de la cita.

7 IMPORTANTE: Confirmar su asistencia. Si ya confirmó, aún puede cancelar en caso de un imprevisto. Si cancela la cita, no podrá volver a confirmarla.

8 ¿Los WhatsApp y SMS se envían desde el mismo número?

➤ No. Se utilizan diferentes mensajes, guardando ambos como contactos oficiales del hospital.

9 ¿Si un usuario/a responde por WhatsApp y SMS, ¿cómo se maneja la respuesta?

➤ El sistema tomará en cuenta solo la primera respuesta recibida.

10 ¿Qué sucede si doy respuestas contradictorias en WhatsApp y SMS?

➤ El sistema tomará en cuenta la primera respuesta enviada. Si hay respuestas contradictorias, se priorizará la que llegue primero.

11 ¿Qué pasa si no tengo guardado el número del hospital? ¿Igual recibiré el mensaje?

➤ Si, recibirá el mensaje, pero es recomendable guardar los números oficiales para la notificación y poder confirmar o cancelar la hora de atención.

12 ¿Si un usuario/a responde por WhatsApp y SMS, ¿cómo se maneja la respuesta?

➤ El sistema tomará en cuenta solo la primera respuesta recibida.

13 ¿Si un usuario/a responde por WhatsApp y SMS, ¿cómo se maneja la respuesta?

➤ El sistema tomará en cuenta solo la primera respuesta recibida.

WhatsApp: +569 66360912
SMS: +569 32038105

www.hospitaldechillan.cl
@HospitalChillan

PREGUNTAS Y RESPUESTAS

Plataforma de contactabilidad

¿El mensaje solo recordará la cita o permitirá confirmar y anular la hora de atención?

El mensaje es un recordatorio de la hora asignada y permitirá confirmar o anular la cita.

¿Qué sucede si un usuario/a cancela su hora de atención por WhatsApp o SMS?

Su cupo será reasignado a otra persona en lista de espera. Luego, el CAE se comunicará nuevamente cuando haya disponibilidad de hora.

PREGUNTAS Y RESPUESTAS

Plataforma de contactabilidad

¿Qué pasa si no tengo guardados los números del hospital? ¿Igual recibiré el mensaje?

Sí, recibirá el mensaje, pero es recomendable guardar los números oficiales para identificar fácilmente la notificación y poder confirmar o cancelar la hora de atención.

PREGUNTAS Y RESPUESTAS

Plataforma de contactabilidad

¿El sistema envía mensajes por WhatsApp y SMS al mismo tiempo?



WhatsApp:

Se envía un mensaje recordatorio **96 horas** (4 días corridos) antes de la cita en el CAE.



SMS:

Si el sistema detecta que no Hubo contacto por WhatsApp, se enviará otro recordatorio **72 horas** (3 días corridos) antes de la cita.

IMPORTANTE: Hasta **48 horas antes** de la atención, el usuario/a puede:

- ✓ Confirmar su asistencia.
- ✓ Si ya confirmó, aún puede cancelar en caso de un imprevisto.
- ✓ Si cancela la cita, no podrá volver a confirmarla.

GRACIAS

**HOSPITAL CLÍNICO
HERMINDA MARTÍN**

  @HospitalChillan

