RECOMENDACIÓNS PARA A UTILIZACIÓN DO SISTEMA AUTOMÁTICO DE CITACIÓN (IVR)

Vostede deberá seguir as sinxelas indicacións que lle transmiten, que poden consistir en que teña que responder de xeito verbal ou ben pulsar unha tecla do teléfono.

O sistema deberá identificalo polo que é preciso que teña a man a súa tarxeta sanitaria e o seu DNI/NIF para que a xestión sexa o máis áxil posible.
Para facilitar a comunicación, este sistema atenderá chamadas tanto en galego como en castelán polo que vostede poderá elixir o idioma no que vai a ser atendido. Debe ter en conta que unha vez elixido non poderá cambiar de idioma ao largo da conversación e terá que dirixirse ao sistema exclusivamente no idioma escollido.

Recorde que debe escoitar con atención, responder só ao que se lle indique, falar dun xeito claro e natural e non repetir as palabras ao falar xa que se o sistema non entende o que vostede dixo preguntaralle de novo. *Por exemplo, se vostede se chama Ana María e o sistema lle pregunta o seu nome, non conteste: "Ana ... Ana María", xa que nese caso o sistema recoñecerá "Ana Ana María" e ao non atopar coincidencia co su nome terá que volver a preguntar.*

O proceso é moi sinxelo, tan só debe dar resposta á información que o sistema lle requirirá, seguindo os pasos que a continuación indicamos:

SELECCIONE IDIOMA: DIGA «**GALEGO**» ou «**CASTELLANO**»

O SISTEMA PREGUNTARALLE QUE DESEXA SOLICITAR, DIGA A OPCIÓN, **¡TAMÉN PODERÁ ANULAR OU RETRASAR A DATA DAS SÚAS CITAS HOSPITALARIAS!**

PREGUNTARALLE A SÚA DATA DE NACEMENTO. DÍGAA NO FORMATO INDICADO. CONFIRME LOGO SE A DATA RECOÑECIDA É CORRECTA: DIGA «**SI**» ou «**NON**»

PREGUNTARALLE O SEU NOME E APELIDOS. INDIQUE O SEU NOME **COMPLETO** E APELIDOS. CONFIRME LOGO SE O RECOÑECIDO É CORRECTO: DIGA «**SI**» ou «**NON**»

O SISTEMA PREGUNTARALLE POLO TIPO DE CITA QUE DESEXA SOLICITAR

O SISTEMA PREGUNTARALLE A CATEGORÍA PROFESIONAL (médico, enfermeira,...) PARA A QUE DESEXA CITA

O SISTEMA INDICARALLE O CENTRO DE SAÚDE ONDE SE PIDE CITA. SE É CORRECTO DIGA «**SI**» ou «**NON**» EN CASO CONTRARIO

O SISTEMA OFRECERALLE A PRIMEIRA CITA DISPOÑIBLE. PODE ACEPTALA DICINDO «**DACORDO**» OU BUSCAR UNHA CITA PARA MÁIS TARDE OU OUTRO DÍA.

SE ESTÁ BUSCANDO CITA MÁIS TARDE OU OUTRO DÍA, SIGA OS PASOS QUE O SISTEMA LLE INDICARÁ ATA ENCONTRAR A QUE SE ADAPTE AS SÚAS NECESIDADES.

SE A CITA QUE LLE OFRECEN É A QUE DESEXA, CONFÍRMEA CANDO O SISTEMA ASÍ LLO REQUIRA.

UNHA VEZ CONFIRMADA A CITA, O SISTEMA OFRECERALLE A POSIBILIDADE DE VOLVER A INICIAR O PROCESO