

## RECOMENDACIONES PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA AUTOMÁTICO DE CITACIÓN (IVR)

Usted deberá seguir las sencillas indicaciones que le transmiten, que pueden consistir en que tenga que responder de manera verbal o bien pulsar una tecla del teléfono.

El sistema deberá identificarlo por lo que es preciso que tenga a mano su tarjeta sanitaria y su DNI/NIF para que la gestión sea lo más ágil posible.

Para facilitar la comunicación, este sistema atenderá llamadas tanto en gallego como en castellano por lo que usted podrá elegir el idioma en el que va a ser atendido. Debe tener en cuenta que una vez elegido no podrá cambiar de idioma al ancho de la conversación y tendrá que dirigirse al sistema exclusivamente en el idioma escogido.

Recuerde que debe escuchar con atención, responder sólo a lo que se le indique, hablar de una manera clara y natural y no repetir las palabras al hablar ya que si el sistema no entiende lo que usted dijo le preguntará de nuevo. *Por ejemplo, si usted se llama Ana María y el sistema le pregunta su nombre, no conteste: "Ana ... Ana María", ya que en ese caso el sistema reconocerá "Ana Ana María" y al no encontrar coincidencia con el su nombre tendrá que volver a preguntar.*

El proceso es muy sencillo, tan sólo debe dar respuesta a la información que el sistema le requerirá, siguiendo los pasos que a continuación indicamos:

SELECCIONE IDIOMA: DIGA  
«GALEGO» ó «CASTELLANO»



EL SISTEMA LE PREGUNTARÁ QUÉ DESEA  
SOLICITAR, DIGA LA OPCIÓN,  
¡TAMBIÉN PODRÁ ANULAR Ó RETRASAR  
LA FECHA DE SUS CITAS HOSPITALARIAS!



LE PREGUNTARÁ SU FECHA DE  
NACIMIENTO. DÍGALA EN EL  
FORMATO INDICADO. CONFIRME  
LUEGO SI LA FECHA RECONOCIDA ES  
CORRECTA: DIGA «SI» ó «NO»



LE PREGUNTARÁ SU NOMBRE Y  
APELLIDOS. INDIQUE SU NOMBRE  
**COMPLETO** Y APELLIDOS. CONFIRME  
LUEGO SI LO RECONOCIDO ES  
CORRECTO: DIGA «SI» ó «NO»



EL SISTEMA LE PREGUNTARÁ POR EL  
TIPO DE CITA QUE DESEA SOLICITAR



EL SISTEMA PREGUNTARÁ LA CATEGORÍA  
PROFESIONAL (médico, enfermera,...)  
PARA LA QUE DESEA CITA



EL SISTEMA LE INDICARÁ EL CENTRO  
DE SALUD DONDE SE PIDE CITA. SI ES  
CORRECTO DIGA «SI» ó «NO» EN  
CASO CONTRARIO



EL SISTEMA OFRECERÁ LA PRIMERA  
CITA DISPONIBLE. PUEDE ACEPTARLA  
DICIENDO «DE ACUERDO» O  
BUSCAR UNA CITA PARA MÁS TARDE  
U OTRO DÍA.



SI ESTÁ BUSCANDO CITA MÁS TARDE  
U OTRO DÍA, SIGA LOS PASOS QUE EL  
SISTEMA LE INDICARÁ HASTA  
ENCONTRAR LA QUE SE ADAPTE A  
SUS NECESIDADES.



SI LA CITA QUE LE OFRECEN ES LA  
QUE DESEA, CONFÍRMELA CUANDO  
EL SISTEMA ASÍ SE LO REQUIERA.



UNA VEZ CONFIRMADA LA CITA, EL  
SISTEMA LE OFRECERÁ LA  
POSIBILIDAD DE VOLVER A INICIAR EL  
PROCESO