**PROPUESTA DE GUIÓN MENSAJE IVR PARA TODAS LAS LLAMADAS**

Buenas tardes, mi nombre es…. asesor de servicio de Oxipro S.A.S. oxigeno domiciliario, empresa que le suministra el servicio de oxígeno, proveedor de Nueva EPS. El motivo de mi llamada es brindarles información muy importante frente a las medidas sanitarias para prevenir el Covid 19 y el uso adecuado de suministro de oxígeno.

En primera instancia por favor me confirma si usted está utilizando el oxígeno?

**Respuesta NO:** Registrar la información en la plantilla Excel (Se programa retiro)

**Respuesta SI:** Sr (Sra.). Por favor me confirma cuantos litros y horas está utilizando el oxígeno? (registrar información en plantilla Excel).

Gracias por la información, Por favor tenga en cuenta la siguiente información:

* Realizar lavado de manos de manera frecuente utilizando agua y jabón, esto reduce hasta en 50% el riesgo de contraer coronavirus, evite el contacto cercano con personas enfermas, al estornudar, cúbrase con la parte interna del codo, si presenta síntomas de resfriado, quedase en casa y use tapabocas, limpie y desinfecte los objetos y las superficies que se tocan frecuentemente y ventilen la casa.
* En caso de presentar los siguientes signos y síntomas clínicos como fiebre, tos, secreciones nasales, malestar y dificultad para respirar, debe comunicarse a las líneas habilitadas por NUEVA EPS S.A.:
* Desde su celular Marca #961 (Solo aplica para operadores Claro, Movistar y Tigo).
* Desde un teléfono fijo Marca a la línea nacional 018000930100 (No genera ningún costo).
* Respecto al cuidado de los equipos de oxígeno es importante que tenga en cuenta las siguientes recomendaciones:
* Si personas que viven en el domicilio fuman por ningún motivo lo pueden hacer cerca a los equipos de oxígenos.
* Los equipos de oxígeno deben estar ubicados en un lugar con buena ventilación.
* El concentrador debe estar ubicado 30 cm separado de la pared.
* Limpiar los filtros semanalmente.
* Lavar el vaso y cambiar el agua día de por medio si utiliza agua de la llave y si es agua cristal cambiar el agua cada dos días.
* Conectar el concentrador directamente al tomacorriente, no utilizar extensiones.
* El cilindro de respaldo debe estar ubicado preferiblemente en una esquina ~~preferiblemente~~ que no tenga contacto con los que viven en el domicilio.
* Recordar cambiar desechables cada 3 meses en el punto de atención al usuario.

Sr. (Sra.). Muchas gracias por su atención por último por favor me confirma si usted es la persona responsable del paciente?, de ser así actualizar información, si es el mismo paciente preguntar si hay una persona responsable de él y actualizar la información de contacto.

por favor tenga en cuenta la información que le acabo de brindar, en caso de requerir servicios por parte de nosotros recuerde comunicarse al número de atención al usuario 4320520. Recuerde que le hablo….