

SER-35/2019-AE

PLIEGO TÉCNICO PARA AUDITORIAS DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SEGURIDAD, DE PERSONAL ADMINISTRATIVO, SISTEMAS DE PROTECCIÓN CONTRA INCENDIOS Y DE LAS EXPLOTACIONES COMERCIALES -4 LOTES-, DE LOS HOSPITALES DEL HENARES, INFANTA CRISTINA, INFANTA LEONOR, INFANTA SOFÍA, DEL SURESTE, DEL TAJO Y PUERTA DE HIERRO MAJADAHONDA.

**LOTE 2: Auditoría de Calidad del Servicio de Personal
Administrativo**

INFORME HOSPITAL DEL HENARES (HHE)

Índice

1	Resumen Ejecutivo.....	3
2	Objeto y alcance de la auditoría.....	8
3	Documentación revisada y normativa.....	9
3.1	Normativa.....	9
3.2	Documentación.....	9
4	Metodología desarrollada:.....	11
4.1	Recopilación de datos.....	11
4.2	Desarrollo de herramientas de medición.....	11
4.3	Metodología de las auditorías:.....	12
4.3.1	Auditoría de los requisitos documentales.....	15
4.3.2	Auditoría de procesos y subprocesos.....	17
4.3.3	Evaluación del desempeño de los procesos y subprocesos.....	23
4.3.4	Estudio de la calidad de la atención presencial en citas y en la recepción/información:.....	26
4.3.5	Estudio de la calidad de la atención telefónica.....	30
4.3.6	Estudio de incidencias.....	36
5	Resultados:.....	41
5.1	Resultados generales:.....	41
5.1.1	Equipo auditor e interlocutores del proceso de auditoría:.....	41
5.1.2	Resultados de los indicadores obtenidos por tipo de estudio:.....	43
5.1.3	Desviaciones Observadas. Plan de Acción:.....	51
6	ANEXOS: Tablas de valoración cumplimentadas y evidencias recogidas mediante fotografía.....	73
6.1	ANEXO 1: Tabla evaluación de los requisitos documentales.....	74
6.2	ANEXO 2: Tabla de evaluación de requisitos de los procesos y subprocesos.....	86
6.2.1	Anexo 2: Tabla de Evaluación: Verificación Comunicación Cita.....	125
6.2.2	Anexo 2: Tabla de Evaluación: Verificación Citación Presencial.....	128
6.3	ANEXO 3: Tabla de evaluación del desempeño de los procesos y subprocesos.....	131
6.4	ANEXO 4: Tabla de evaluación de campo de la calidad de la atención presencial. ..	141
6.5	ANEXO 5: Tabla de datos del estudio de calidad de la atención telefónica.....	213
6.6	ANEXO 6: Tabla de análisis del SIGI y reclamaciones de pacientes.....	405
6.7	ANEXO 7: Fotografías.....	489

1 Resumen Ejecutivo.

Los trabajos de auditoría realizados para el Hospital Universitario del Henares según Pliego PA SER-35/2019-AE, Lote 2: Auditoría de Calidad del Servicio de Personal Administrativo, fueron llevados a cabo en varias fases:

- **Fase de Recopilación de Datos:** trabajos realizados durante Enero – Febrero 2020. Se realizó la petición a las sociedades concesionarias de documentación previa para su análisis y para la preparación de la fase posterior de Auditorías Presenciales. Durante esta fase, se produce el análisis parcial de los requisitos documentales (Anexo 1), así como el análisis completo de las Incidencias y los SIGIs comunicados por la Sociedad Concesionaria (Anexo 6). Como resultado, se produce la **revisión y auditoría de un total de 28 documentos** (manuales, procedimientos, registros, listados) y un **fichero de Incidencias y SIGIs del año 2019** de la Sociedad Concesionaria.
- **Fase de Auditorías Presenciales:** los trabajos de auditoría presencial de la calidad del servicio de personal administrativo en el Hospital Universitario del Henares fueron realizados entre los días 16 y 20 de noviembre de 2020. De forma presencial, se auditaron en profundidad los documentos, procesos, subprocesos, y el desempeño de los procesos y subprocesos. Además, se llevó a cabo un estudio de campo de la atención presencial. Como resultado, se completa el análisis de los requisitos documentales (Anexo 1), y se realiza el análisis completo de los Procesos y Subprocesos (Anexo 2), el Desempeño de los Procesos y Subprocesos (Anexo 3), el estudio de campo de la Calidad de la Atención Presencial en Citaciones y en la Recepción/Información (Anexo 4). En total, se lleva a cabo la **revisión y auditoría de 20 procesos y 71 subprocesos asociados, realizándose entrevistas con 34 personas**. Adicionalmente se realiza el **análisis de 21 indicadores de desempeño de procesos / subprocesos**, y se completa el estudio de campo de la calidad de la atención presencial, realizando la **toma de 387 muestras de atención y 6 indicadores asociados**.
- **Fase de Estudio de la Calidad de la Atención Telefónica:** Con posterioridad a la Auditoría Presencial, se realizó un estudio de la Calidad de la Atención Telefónica, en el periodo comprendido entre el 3 de noviembre y el 17 de noviembre de 2020. Como resultado se completa un análisis de la Calidad de la Atención Telefónica (Anexo 5). En total, se lleva a cabo la **toma de 359 muestras de atención telefónica y 9 indicadores asociados**.

Los **principales objetivos de Auditoría** marcados por el Pliego PA SER-35/2019-AE, Lote 2, son:

1. Realizar un análisis exhaustivo del servicio de gestión de personal administrativo, precisando los subprocesos y actividades críticas que pueden originar problemas que afecten la seguridad, calidad y disponibilidad del servicio.
2. Comprobar el cumplimiento de las obligaciones técnicas y documentales de la concesionaria en relación con el servicio, recogidas en el PPTE.
3. Comprobación del cumplimiento de los indicadores de calidad-disponibilidad establecidos en los PPTE para el servicio de Servicio de Gestión de Personal Administrativo, de Recepción/Información y de Centralita Telefónica.

La **metodología empleada** para cada estudio se desarrolla en el capítulo 4.

Los **resultados generales obtenidos de cada tipo de estudio** se muestran a continuación:

Nombre del estudio	Indicador	Resultado
Auditoría de requisitos documentales (Anexo 1)	% de cumplimiento de los requisitos documentales.	74,3%
Auditoría de procesos y subprocesos (Anexo 2)	% de cumplimiento de los requisitos de procesos y subprocesos.	98,2%
Evaluación del desempeño de los procesos y subprocesos (Anexo 3)	% de cumplimiento de los objetivos de procesos y subprocesos.	96% (Valor promedio de cumplimiento de los objetivos de los KPI de los que se ha dispuesto de datos)
Estudio de la calidad de la atención presencial en citaciones y en la recepción/información (Anexo 4)	Tiempo de espera en sala.	2,35 minutos (promedio)
	% de puestos atendidos.	81%
	Posibles incidencias ocurridas durante la observación.	134 incidencias
	% de puestos de atención bien identificados	100%
	% de personal que atienden bien uniformados	99%
	% de sistemas de gestión de turno y llamada operativos	100%
Estudio de la calidad de la atención telefónica (Anexo 5)	Tiempo de respuesta.	131,8 segundos
	% de llamadas perdidas.	31,7%
	Tiempo de llamadas en espera.	4 minutos 17 segundos
	% Derivaciones realizadas correctamente.	74,24%
	% Resolución a primera llamada.	66,85%
	% Saludo y presentación adecuadas.	79,77%
% Trato recibido, tono empleado adecuados.	99,42%	



Nombre del estudio	Indicador	Resultado
	% de Conexiones telefónicas de calidad adecuada.	84,09%
	% de despedidas adecuadas.	97,47%
Estudio de incidencias y SIGI (Anexo 6)	% de incidencias de SIGI relativas al servicio del personal administrativo.	Se registraron 222 SIGIs en 2019 (79,6% de las incidencias), con la siguiente categorización: <ul style="list-style-type: none">• Falta personal administrativo en punto de atención presencial en el horario previsto: 87,8%• Tiempo de espera excesivo presencial para citas admisión (percepción subjetiva de quien reclama, esperando a ser atendido por un administrativo): 8,1%
	Incidencias relativas al servicio del personal administrativo registradas en 2019 y su causa.	El total de incidencias registradas en 2019 (279), se pueden categorizar por causa de la siguiente manera: <ul style="list-style-type: none">• Falta personal administrativo en punto de atención presencial en el horario previsto: 69,9%• Llamadas no atendidas por administrativo: 12,2%• Tiempo de espera excesivo presencial para citas (percepción subjetiva de quien reclama, esperando a ser atendido por un administrativo): 10%• Problemas para conseguir citas (gestión de agendas): 2,9%• Otros: 2,51%• Problemas por reprogramación de citas: 0,72%• Trato Recibido: 0,36%

El detalle de estos resultados se desarrolla a lo largo del capítulo 5 de este informe.

Tras el proceso de auditoría de calidad del servicio de personal administrativo del Hospital Universitario del Henares, se puede confirmar que en general el grado de cumplimiento de requisitos y calidad del servicio prestado es bueno. Se destaca sobre todo la calidad en la ejecución de los procesos llevados a cabo por el personal administrativo. No obstante, hay que



poner el foco en las siguientes **Desviaciones encontradas durante la auditoría** para llevar a cabo la resolución de diferentes deficiencias:

- **Desviaciones de Nivel Crítico:** 4.
- **Desviaciones de Nivel Medio:** 11.
- **Desviaciones de Nivel Leve:** 8.

El detalle de estos resultados se desarrolla a lo largo del capítulo 5 de este informe (Apartado “Desviaciones Observadas. Plan de Acción”).

Las principales **áreas de mejora que se pueden extraer de las Desviaciones detectadas en la Auditoría son:**

- **Cobertura del Servicio y Dimensionamiento de la Plantilla:** Se recomienda realizar un ejercicio de revisión de la adecuación de los recursos y las diferentes coberturas en las diferentes áreas del hospital (planillas de personal), con especial cuidado de las áreas de atención directa al público por parte de personal administrativo. Este ejercicio puede ser incluso más enriquecedor realizarlo una vez que la situación sanitaria en general se normalice y estabilice.

Uno de los resultados que se han obtenido del estudio de campo de la calidad de la atención presencial, es que se han registrado un número importante de incidencias relacionadas con ausencias temporales de administrativos en puestos de atención disponibles en diferentes unidades del Hospital, a lo largo de los 5 días de auditoría (109 incidencias). Además, se registraron igualmente un número significativo de incidencias durante la auditoría relativos a tiempos de espera (tiempo entre que se toma ticket de turno en los tótem, hasta que el número es atendido por un administrativo) de más de 20 minutos (20 incidencias) en puestos disponibles de atención presencial. 16 de estas 20 incidencias (80%) están igualmente relacionadas con una o varias ausencias de personal administrativo en puestos de atención disponibles, y 14 de estas 20 incidencias (70%), han sido registradas en el área del Pool de Citaciones presenciales, donde en muchos momentos, de 8 puestos disponibles para la citación y atención presencial, hay 2 o 3 puestos de atención presencial real. El resto de administrativos del área se encuentran citando de forma telefónica o diferido (carta). El caso del Pool de Citaciones presenciales es específico, ya que además de llevar a cabo una citación presencial en mostrador en un número inferior de puestos disponibles (normalmente 2 o tres puestos de 8 disponibles), éste área destinada a citaciones presenciales, no tiene horario de atención por las tardes, momento en el que se sacan adelante citaciones en las áreas de Recepción de Rehabilitación, Recepción de Radiología y un administrativo para citación telefónica en el área de Información / Recepción. Si bien es cierto que en estos momentos de pandemia, la actividad de atención presencial del hospital desciende especialmente por las tardes, puede que la cobertura para el Pool de citaciones presenciales en particular y la cobertura para cualquier tipo de citación en general, pueda resultar insuficiente en determinados momentos.

Se comprueba durante la auditoría presencial que se establecen y se marcan refuerzos para momentos de picos de trabajo (planillas de personal), bajo demanda de la

Administración Sanitaria, sin embargo, se ha podido evidenciar que el total de coberturas de puestos disponibles de atención presencial no en todos los momentos son realmente cubiertos: en momentos de descansos de personal administrativo en los diferentes puestos disponibles de atención presencial, a lo largo del día, otro administrativo se encarga de cubrir ese momento de descanso (unos 20 minutos), período durante el cual el segundo administrativo que está cubriendo el descanso, deja de ejecutar su trabajo en el puesto en el que estaba asignando, para luego volver después de completar la cobertura.

Este tipo de incidentes también fueron detectados de forma previa, según nos refleja los resultados obtenidos del análisis de reclamaciones y SIGIs del año 2019, comunicados por la Sociedad Concesionara. Hubo 279 reclamaciones registradas en el año 2019 (222 SIGIs incluidos), relacionados con faltas de personal administrativo en puesto de atención presencial en horario previsto (69,9%), llamadas no atendidas por administrativos (12,2%), tempos de espera excesivos presenciales para citas (10%), y problemas para conseguir citas (2,9%). Se puede analizar si estas incidencias pueden estar motivadas por el dimensionamiento de la plantilla, o que sean incidencias propiciadas por excesivas cargas de trabajo en determinados puestos.

- **Atención telefónica:** se ha podido comprobar que se excede el límite previsto para el porcentaje de llamadas perdidas (3%), los tiempos promedio de llamadas en espera (1 minuto), y los tiempos promedio de respuesta, por los resultados obtenidos en el estudio realizado de la calidad de la atención telefónica. Los motivos principales son tiempos de espera tras los cuales las llamadas se cortan y cortes al hacer una derivación.

Igualmente, como resultado del estudio realizado de la calidad de la atención telefónica, se han evidenciado problemas con derivaciones de llamadas, de resolución a primera llamada, y conexiones telefónicas con una calidad inadecuada. Se recomienda analizar estos puntos y la correcta definición del árbol de extensiones de la centralita, para minimizar este tipo de incidentes.

En cuanto a la calidad de la atención prestada por administrativas y administrativos en puestos de atención telefónica, también se recomienda reforzar aspectos como el adecuado saludo en las llamadas, al igual que la utilización de fórmulas correctas para la presentación e introducción del Hospital y de las diferentes áreas al inicio de la conversación. Para ello se propone reforzar próximos Planes de Formación anuales con cursos de atención telefónica, o cursos de habilidades de comunicación.

- **Formación:** se recomienda completar los planes de formación anuales con algún tipo de formación en idiomas, en medios de comunicación adaptados para discapacitados, información actualizada sobre las personas relevantes del centro, además de refrescar al personal administrativo con cursos en habilidades de comunicación, atención al paciente, atención telefónica, como anteriormente se ha recomendado.

Se ha detectado que no se encuentra definido por parte de la SC de un proceso de evaluación del desempeño.



- **Control de las actividades:** se recomienda desarrollar un sistema de control y reporte de la actividad y el nivel de desempeño del personal administrativo por parte de la SC. Comunicar esta información de manera periódica a la Administración Sanitaria, hacer seguimiento de su evolución y planificar las acciones de mejora necesarias en caso de desviaciones de los resultados con respecto a los requisitos del servicio.

En general se ha detectado este área de mejora en cuanto al registro, medición y reporte de información. Para el análisis del desempeño de los procesos y subprocesos, hay algunos KPI asociables a los requisitos contractuales, para los que no se ha encontrado información suficiente para verificar su nivel de rendimiento o no se han establecido estándares claros de prestación de servicio por parte de la SC.

2 Objeto y alcance de la auditoría.

La auditoría comprende la revisión y control del nivel de cumplimiento de las obligaciones contractuales, por parte de la concesionaria en relación con los servicios no asistenciales prestados por personal administrativo, así como del cumplimiento de la normativa vigente específica para cada servicio o instalación. Mediante la aplicación de procedimientos de auditoría se obtuvo evidencia comprobatoria válida, pertinente y suficiente, que permite respaldar las valoraciones del grado de cumplimiento de los criterios valorados.

Los objetivos generales de la auditoría son:

4. Realizar un análisis exhaustivo del servicio de gestión de personal administrativo, precisando los subprocesos y actividades críticas que pueden originar problemas que afecten la seguridad, calidad y disponibilidad del servicio.
5. Comprobar el cumplimiento de las obligaciones técnicas y documentales de la concesionaria en relación con el servicio, recogidas en el PPTE.
6. Comprobación del cumplimiento de los indicadores de calidad-disponibilidad establecidos en los PPTE para el servicio de Servicio de Gestión de Personal Administrativo, de Recepción/Información y de Centralita Telefónica

Se han evaluado los resultados del servicio de personal administrativo en relación con todo aquello que afecte o pueda afectar a lo establecido en los Pliegos (PCAP y PTE), especialmente el cumplimiento de los Indicadores de calidad y disponibilidad, la normativa vigente y lo que aconsejan las Buenas Prácticas. Las áreas auditadas fueron las siguientes:

- *Área de Información / Recepción.*
- *Área de Atención al Paciente.*
- *Área de Admisión (centralita, refuerzo citas, citas preferentes/SCAE, agendas, gestión de camas, canalizaciones/SIFCO, solicitudes LE, archivo de HC, Lista de Espera Quirúrgica (LEQ)).*
- *Área de Consultas de Traumatología.*
- *Área de Consultas de Oftalmología.*
- *Área de Consultas de Digestivo.*
- *Área de Admisión Urgencias.*



- Área de Citación Telefónica (Despacho Admisión 3).
- Área de Citación presencial. Pool de Citaciones (citación presencial / citación diferido)
- Área de Registro de Neonatos / Registro de Instrucciones Previas.
- Área de Hospital de Día.
- Área de Admisión de Radiología
- Área de Admisión de Rehabilitación / Diálisis / Pediatría
- Área de Farmacia.
- Área de Extracciones.
- Área de Anatomía Patológica / Registro de Tumores (RTMAD)

Notas

*Hospital del Henares, en adelante HHE.

**La mención "servicio" hace referencia al servicio del personal administrativo, objeto de este estudio. La mención "área" hace referencia a cada una de las unidades operativas dentro del servicio del personal administrativo, como son: información recepción, atención al paciente, admisión, centralita, citación presencial, LEQ, admisión urgencias, recepción radiología, recepción diálisis, inscripción neonato y canalizaciones.

3 Documentación revisada y normativa.

3.1 Normativa

Para el desarrollo del presente estudio con plenas garantías, se ha consultado la siguiente normativa:

- Ley 41/2002, de 14 de noviembre, básica reguladora de la autonomía del paciente y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

3.2 Documentación

A continuación, se presenta la documentación solicitada al hospital y en base a la cual, se ha desarrollado la auditoría de los requisitos documentales:

DATOS QUE SE ESPERAN RECOPILAR	DOCUMENTACIÓN SOLICITADA
Organigrama	Organigrama
Documentación que define las líneas de funcionamiento interno para el servicio de personal administrativo	La política de la Sociedad Concesionaria. Objetivos definidos con asignación de recursos para conseguirlos y tiempo previsto de resultados.
	Mapa de procesos del servicio y/o mapas de organización.
	Procedimiento de la prestación del servicio de cada unidad administrativa.



DATOS QUE SE ESPERAN RECOPILAR	DOCUMENTACIÓN SOLICITADA
	<p>Instrucciones técnicas y protocolos específicos que describan el detalle de las operaciones previstas para la prestación del servicio</p> <p>Registros y formatos del control de la prestación del servicio.</p> <p>Documentos donde se recojan requisitos adicionales de prestación del servicio especificados por la Administración Sanitaria.</p> <p>Listado de aplicaciones informáticas de gestión que el personal administrativo utiliza para la prestación de su servicio.</p> <p>Lista de puntos de información dedicados a la atención a pacientes y usuarios.</p> <p>Listado telefónico actualizado.</p> <p>Informes periódicos de la supervisión del grado de ejecución del servicio de personal administrativo de 2019 - 2020.</p>
Informes con datos sobre el rendimiento de los servicios	<p>Informes de monitorización de indicadores de los servicios de atención, información y citación telefónica.</p> <p>Informes de monitorización de indicadores de los servicios de información y citación atención al paciente, presenciales.</p> <p>Informes de actividad, diarios de actividad.</p> <p>Registros de peticiones o incidencias. Listados de reclamaciones y quejas de pacientes relacionados con la atención recibida por parte del personal administrativo de información, citación y atención al paciente.</p> <p>Listado del personal con nombres y apellidos y puesto al que pertenece.</p> <p>Documentación que defina la formación y requisitos de todos los puestos de trabajo del servicio de personal administrativo.</p> <p>Definición de las responsabilidades y de las funciones de todos los perfiles de puesto del personal administrativo.</p> <p>Documentos que evidencien la acogida del personal de nueva contratación durante el periodo 2019 – 2020.</p> <p>Formatos de los documentos de acuerdo de confidencialidad que firma el personal administrativo.</p> <p>Registros de la jornada laboral del personal administrativo.</p>

DATOS QUE SE ESPERAN RECOPIRAR	DOCUMENTACIÓN SOLICITADA
	Cuadrantes de coberturas de personal.
Documentación de servicio administrativo personal	Registros donde se evidencie la sustitución de personal por ausencias y la asignación de refuerzos en momentos de sobrecarga puntual de trabajo.
	Documentos que evidencien que la Sociedad Concesionaria controla que el personal administrativo posee un conocimiento actualizado de las dependencias y de las personas relevantes del centro.
	Planes de formación continuada para los trabajadores del servicio de personal Administrativo
	Evidencias de la asistencia del personal administrativo a los cursos de formación, según lo definido en los planes de formación.
	Documentos del seguimiento realizado para confirmar el cumplimiento del plan de Formación.
	Documentación que defina cómo se debe realizar la uniformidad e identificación del personal que presta el servicio.

4 Metodología desarrollada:

A continuación, se describe la metodología utilizada para alcanzar cada uno de los objetivos.

4.1 Recopilación de datos

En primer lugar, se realizó la recopilación de datos. Para ello se solicitó a la sociedad concesionaria que proporcionase a AUREN un conjunto de documentación para poder desarrollar las herramientas de evaluación que se utilizarían en la etapa de auditoría.

De esta recopilación de información se han extraído los indicadores con los cuales se ha evaluado el grado de cumplimiento de los requisitos contractuales documentales, de los procesos y subprocesos y su desempeño.

4.2 Desarrollo de herramientas de medición

El objetivo de esta etapa fue ajustar las herramientas de evaluación, probarlas y profundizar en el detalle de la planificación de la etapa de auditoría.

Las herramientas de planificación utilizadas han sido las siguientes:

- Agenda de auditorías.
- Plan de evaluación de los requisitos documentales.

- Plan de medición de la calidad de la atención presencial.
- Plan de medición de la calidad de la atención telefónica.

Las herramientas de evaluación utilizadas han sido las siguientes:

- Tabla de evaluación de los requisitos documentales. (Anexo 1)
- Tabla de evaluación de requisitos de los procesos y subprocesos. (Anexo 2)
- Tabla de evaluación del desempeño de los procesos y subprocesos. (Anexo 3)
- Tabla de evaluación la calidad de la atención presencial. (Anexo 4)
- Tabla de evaluación la calidad de la atención telefónica. (Anexo 5)

Su detalle metodológico se desarrolla en el punto siguiente.

4.3 Metodología de las auditorías:

A continuación, se describe en detalle los métodos, planes y herramientas utilizados para la ejecución de la etapa de auditoría. En esta etapa se obtuvieron los datos clave del estudio que servirán como contraste de la información recibida por parte de las sociedades concesionarias.

Las auditorías y estudios realizados fueron los siguientes:

- Auditoría de requisitos documentales. (ES_RD)
- Auditoría de procesos y subprocesos. (ES_PS)
- Evaluación del desempeño de los procesos y subprocesos. (ES_DPS)
- Estudio de la calidad de la atención presencial en citaciones y en la recepción/información. (ES_CAP)
- Estudio de la calidad de la atención telefónica. (ES_CAT)
- Estudio de incidencias y SIGI. (ES_SQR-SIGI)

A continuación, se resumen los métodos utilizados:

Tipo de estudio	Método	Herramientas	Documentación de referencia
Auditoría de requisitos documentales. (ES_RD)	Revisión documental en oficina. Revisión in situ con la Dirección de las Sociedades Concesionarias.	Listado de documentación. Plan de evaluación de los requisitos documentales. Tabla de evaluación de los requisitos documentales. Calendario de auditorías. Agenda de auditorías.	PPE. Procedimientos operativos de la SC.



Tipo de estudio	Método	Herramientas	Documentación de referencia
Auditoría de procesos y subprocesos. (ES_PS)	Revisión in situ.	Calendario de auditorías. Agenda de auditorías. Tabla de evaluación de requisitos de los procesos y subprocesos.	PPTE. Procedimientos operativos de la SC. Norma de calidad ISO 9001:2015.
Evaluación del desempeño de los procesos y subprocesos. (ES_DPS)	Revisión en oficina previa. Revisión in situ con la Dirección de las Sociedades Concesionarias.	Calendario de auditorías. Agenda de auditorías. Tabla de evaluación del desempeño de los procesos y subprocesos.	PPTE. Procedimientos operativos de la SC. Norma de calidad ISO 9001:2015. Listado de puntos críticos y estándares.
Estudio de la calidad de la atención presencial en citas y en la recepción/información. (ES_CAP)	Estudio de campo, en los puntos de atención presencial y cita.	Listado de puntos de atención. Plan de medición de la calidad de la atención presencial. Tabla de evaluación la calidad de la atención presencial.	PPTE. Procedimientos operativos de la SC. Listado de puntos de atención. Listado de puntos críticos y estándares.
Estudio de la calidad de la atención telefónica. (ES_CAT)	Llamadas a los teléfonos de atención y cita.	Listado telefónico. Árbol de extensiones de la centralita. Plan de medición de la calidad de la atención telefónica. Tabla de evaluación la calidad de la atención telefónica. Teléfono móvil. Grabadora.	Listado de puntos críticos y estándares. Informes de calidad del sistema de atención telefónica.



Tipo de estudio	Método	Herramientas	Documentación de referencia
Estudio de incidencias y SIGI. (ES_SQR-SIGI)	Revisión de los registros de incidencias y SIGI. Catalogación de éstas y referenciación al número total de incidencias y al número total de usuarios/pacientes atendidos en el hospital durante el periodo de estudio.	Registro de incidencias.	Incidencias y reclamaciones.

Para su desarrollo se propuso la siguiente planificación de trabajo para ejecutar en una semana en el hospital. Esta planificación se ajustó finalmente en la reunión de inicio de auditoría, en lo que se refiere a áreas, fechas y horas concretas.

Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes
16/11/2020	17/11/2020	18/11/2020	19/11/2020	20/11/2020

Jefe de auditoría				
Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes
Recibimiento del equipo auditor por interlocutor designado. 10:00 am Identificación del equipo auditor Reunión de inicio: presentación a los interlocutores. Ajuste de la agenda de trabajo: interlocutores, áreas y turnos.	Información/recepción Admisión y citación general Auditoría de procesos y subprocesos. (Procedimientos y desempeño)	Auditoría de procesos y subprocesos en: Admisión de Urgencias Citación consultas externas Citación cirugía LEQ. (Procedimientos y desempeño)	Auditoría de procesos y subprocesos en: Admisión de Radiología Personal de atención telefónica Admisión de hospitalización, hospital de día... (Procedimientos y desempeño)	Auditoría de procesos y subprocesos en: Pruebas Diagnósticas Unidad de farmacia. Pruebas Funcionales (Procedimientos y desempeño)

Jefe de auditoría				
Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes
Atención al paciente. Auditoría de procesos y subprocesos. (Procedimientos y desempeño)	Estudio documental para evaluación de indicadores de desempeño de los procesos y subprocesos			
Auditoría de cumplimiento de requisitos Documentales (revisión in situ de la documentación no aportada previamente)	Auditoría del proceso de gestión del personal administrativo (Jefe de servicios generales, coordinador/a de administrativos)			

Equipo de campo				
Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes
Información/Recepción Admisión de Urgencias Citación Consultas Externas Lista de espera Cirugía Sala espera Atención al Paciente Otras admisiones/recepciones: rehabilitación, hospital de día, radiología.				
Estudio de la calidad de la atención presencial en citaciones y en recepción/información. Toma de muestras rotando en cada punto de atención.				

El estudio de la calidad de la atención presencial en citaciones y en recepción/información se realizó in situ en el hospital con el equipo auditor correspondiente en los puestos de atención presencial. Se entrevistó al personal acordado y en los turnos y horarios acordados en la reunión inicial. El listado de interlocutores se puede consultar en el punto 5.1.1.

4.3.1 Auditoría de los requisitos documentales

Mediante la auditoría de requisitos documentales, se evaluó el grado de cumplimiento de estos por parte de las sociedades concesionarias. Los resultados se han cuantificado de forma objetiva mediante la tabla de evaluación de requisitos documentales (Anexo 1) y se muestran en el punto 5.1.

4.3.1.1 Detalle metodológico de la auditoría documental

Alcance:	El Hospital del Henares y sus áreas de apoyo administrativo asistenciales, recepción, información y atención telefónica.
----------	--

Método:	Mixto: <ul style="list-style-type: none"> Auditoría de requisitos documentales en gabinete. Auditoría de requisitos documentales in situ.
Muestreo:	El definido el plan de evaluación de los requisitos documentales.
Herramientas:	Plan de evaluación de los requisitos documentales. Tabla de evaluación de los requisitos documentales.
Recursos:	Sistemas informáticos. Documentación aportada por las sociedades concesionarias. Interlocutores de nivel directivo y responsables tanto de las sociedades concesionarias como de los hospitales.
Métricas clave:	ID_RD_G1: Grado de cumplimiento de los requisitos documentales.
Benchmarking:	Comparación de resultados entre los 7 hospitales incluidos en el alcance. Los resultados comparativos se mostrarán en el informe comparativo.

4.3.1.2 *Detalle de las herramientas de control y evaluación*

El cálculo del grado de cumplimiento de los requisitos documentales se realizó aplicando las puntuaciones de las diferentes obligaciones a cumplir. Se ha creído conveniente expresar este grado de cumplimiento en forma de valoración de 0 a 10, ponderando cada valoración según la importancia de su cumplimiento y que posteriormente se transforma en un valor porcentual de cumplimiento.

A continuación, se expresan los criterios de valoración del cumplimiento y de la importancia de los requisitos auditados.

- a) Criterios de importancia para la catalogación de los requisitos:

La ponderación de la importancia de su cumplimiento fue la siguiente:

NIVEL DE IMPORTANCIA	CRITERIO	% DE PONDERACIÓN
Crítica	Afecta a la seguridad de los empleados, pacientes y usuarios.	70% dentro de bloque
Media	Afecta a la calidad de la prestación del servicio, pero sin las consecuencias del nivel crítico	25% dentro de su bloque
Baja	No afecta de manera significativa ni a la calidad de los servicios ni a la seguridad de empleados, pacientes y usuarios.	5% dentro de bloque

La asignación de la importancia a cada requisito documental se ha realizado teniendo en cuenta el total de todos los requisitos documentales, las categorías donde se encuadran y el servicio administrativo en su conjunto. Queda registro de ello en la tabla de evaluación. Ver Anexo 1.

b) Criterios para la valoración del cumplimiento de los requisitos:

La puntuación del cumplimiento de los requisitos documentales será la siguiente:

RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CRITERIO	PUNTOS
Requisito cumplido	No se detectan desviaciones de ninguno de los tipos siguientes.	De 8 a 10
Incidencia leve	Incumplimientos de procedimientos que suponen una limitación de uso de salas y/o instalaciones y/o servicios.	De 6 a 7
Incidencia media	Incumplimientos de normativa y procedimientos que pueden derivar en un riesgo para las personas y/o medio ambiente y/o una afectación al servicio sanitario.	De 3 a 5
Incidencia crítica	Incumplimientos graves de la normativa. Incidencias que suponen un riesgo claro para las personas y/o el medio ambiente y/o una interrupción del servicio sanitario.	De 0 a 2

Teniendo en cuenta la ponderación de la importancia en el cumplimiento de cada requisito, se calcula el valor de cumplimiento global usando la siguiente fórmula:

$$\text{Grado de cumplimiento de requisitos documentales (\%)} = \sum \text{Puntuación} \cdot \% \text{ de ponderación} \cdot 100$$

4.3.1.3 Detalle de las métricas de estudio

Como resultado general de la evaluación de los requisitos documentales se obtiene el indicador del grado de cumplimiento de los requisitos documentales.

Este indicador se calcula de la manera siguiente:

INDICADOR	FORMULA Y UNIDADES	PERIODO DE REPRESENTACIÓN
ID_RD_G1: Grado de cumplimiento de los requisitos documentales.	Unidades: % Fórmula: $\sum \text{Puntuación} \cdot \% \text{ de ponderación} \cdot 100$	No aplica, es una medición puntual coincidente con el momento de la evaluación de los requisitos documentales.

4.3.2 Auditoría de procesos y subprocesos

Mediante la auditoría de procesos y subprocesos, se evaluó el grado de cumplimiento de los requisitos operativos de estos por parte del servicio de personal administrativo. Este estudio fue planificado y sus resultados se cuantifican de forma objetiva mediante la tabla de evaluación de requisitos de los procesos y subprocesos (Anexo 2).

4.3.2.1 Detalle metodológico de la auditoría y subprocesos

Alcance:	El HHE y sus procesos y subprocesos de sus áreas de apoyo administrativo asistenciales, recepción, información y atención telefónica.
Método:	In situ: <ul style="list-style-type: none"> Auditoría de requisitos documentales in situ, incluido en el plan y agenda de auditorías.
Muestreo:	Se revisan todos los procesos y subprocesos.

Herramientas:	Tabla de evaluación de los requisitos de los procesos y subprocesos. (Anexo 2)
Recursos:	Sistemas informáticos. Documentación aportada por las sociedades concesionarias. Interlocutores de nivel directivo y responsables tanto de las sociedades concesionarias como de los hospitales.
Métricas clave:	ID_PS_G1: Grado de cumplimiento de los requisitos de los procesos y subprocesos.
Benchmarking:	Comparación de resultados entre los 7 hospitales incluidos en el alcance. Los resultados comparativos se mostrarán en el informe comparativo.

Durante esta etapa se evaluó el cumplimiento procedimental operativo de los siguientes procesos y subprocesos:

Proceso	Subproceso
Admisión: Citas Preferentes / SCAE / Solicitudes Libre Elección / Agendas / Refuerzo Citaciones	Gestión de Agendas
	Reprogramaciones
	Gestión de citas
	Solicitud de libre elección en otro centro
Admisión de Urgencias	Identificación y filiación del paciente
	Asignación del financiador o garante del episodio
	Mantenimiento del registro
	Mantenimiento de recursos informáticos
	Gestión del alta
	Emisión de documentos y funciones de apoyo a la asistencia.
	Dotación de medios
Admisión y documentación clínica	Admisión y documentación clínica
Atención al Paciente	Información al paciente
	Gestión de reclamaciones



Proceso	Subproceso
	Actualización de datos de pacientes
	Acompañamientos
	Gestión de colas
Citación Telefónica (Despacho Admisión 3)	Información al paciente
	Redireccionamiento de llamadas
	Citación
	Llamadas de emergencia
	Localización de guardia
	Comunicación de cita
Admisión: Canalizaciones / SIFCO	Recepción y revisión de la solicitud de asistencia sanitaria.
	Recepción y revisión de la solicitud de asistencia sanitaria.
	Autorización de la solicitud.
	Registro y ejecución de la solicitud.
	Recepción o envío de informes clínicos.
Admisión: Lista de Espera Quirúrgica (LEQ)	Gestión de Lista de Espera Quirúrgica (LEQ)
Pool de Citaciones (citación presencial / citación diferido)	Citación
	Lista de espera
	Pruebas
	Reprogramaciones
	Información y atención al paciente
	Entrega de medicamentos para pruebas
	Entrega de material para pruebas
Comunicación de cita	Aviso telefónico



Proceso	Subproceso
	Correo ordinario
	Presencial
Gestión del personal administrativo	Planificación del servicio
	Control de presencia
	Formación
	Acogida
Gestión y la planificación de las solicitudes procedentes de Atención Primaria y Residencias Sociosanitarias.	Modificación de día de transporte sanitario tras una reprogramación de cita.
Admisión: Gestión de Camas / Hospital de Día	Gestión de camas de hospitalización y hospital de día
Información / Recepción	Información general
	Gestión del correo
	Registro general del hospital
	Fax
	Justificantes y autorizaciones
	Acompañamientos
Admisión Radiología	Identificación y filiación del paciente
	Mantenimiento del registro
	Emisión de documentos y funciones de apoyo a la asistencia.
Admisión Rehabilitación / Diálisis / Pediatría	Identificación y filiación del paciente
	Mantenimiento del registro
	Emisión de documentos y funciones de apoyo a la asistencia.
	Gestión de Transporte Sanitario



Proceso	Subproceso
Registro de Neonatos / Instrucciones Previas	Registros Neonatos para Registro Civil
	Registro de Instrucciones Previas
Farmacia	Gestión administrativa del almacén de productos farmacéuticos
Anatomía Patológica / Registro de Tumores (RTMAD)	Apoyo administrativo al proceso de gestión de muestras (recepción, envío)
	Apoyo administrativo al proceso de emisión de Informes de Anatomía Patológica (transcripción Informes)
	Mantenimiento del registro
	Emisión de documentos y funciones de apoyo al proceso
	Registro de Tumores (RTMAD)
Extracciones, Laboratorio	Gestión administrativa de apoyo a Laboratorio
Consultas Traumatología / Consultas Oftalmología / Consultas Digestivo	Identificación y filiación del paciente
	Mantenimiento del registro
	Emisión de documentos y funciones de apoyo a la asistencia.
	Citación

4.3.2.2 *Detalle de las herramientas de control y evaluación*

El cálculo del grado de cumplimiento de los requisitos de procesos y subprocesos se realizó aplicando las puntuaciones de las diferentes obligaciones a cumplir. Este grado de cumplimiento se expresará en forma de tanto por ciento (%) ya que cada puntuación será ponderada según la importancia de su cumplimiento.

A continuación, se expresan los criterios de valoración del cumplimiento y de la importancia que asignaron a los requisitos (Anexo 2).

a) Criterios de importancia:

La ponderación de la importancia de su cumplimiento es la siguiente:

NIVEL DE IMPORTANCIA	CRITERIO	% DE PONDERACIÓN
Crítica	Afecta a la seguridad de los empleados, pacientes y usuarios.	70% dentro de bloque
Media	Afecta a la calidad de la prestación del servicio, pero sin las consecuencias del nivel crítico	25% dentro de su bloque
Baja	No afecta de manera significativa ni a la calidad de los servicios ni a la seguridad de empleados, pacientes y usuarios.	5% dentro de su bloque

b) Criterios de cumplimiento:

La puntuación del cumplimiento de los requisitos de procesos y subprocesos son la siguiente:

RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CRITERIO	PUNTOS
Requisito cumplido	No se detectan desviaciones de ninguno de los tipos siguientes.	De 8 a 10
Incidencia leve	Incumplimientos de procedimientos que suponen una limitación de uso de salas y/o instalaciones y/o servicios.	De 6 a 7
Incidencia media	Incumplimientos de normativa y procedimientos que pueden derivar en un riesgo para las personas y/o medio ambiente y/o una afectación al servicio sanitario.	De 3 a 5
Incidencia crítica	Incumplimientos graves de la normativa. Incidencias que suponen un riesgo claro para las personas y/o el medio ambiente y/o una interrupción del servicio sanitario.	De 0 a 2

Teniendo en cuenta la ponderación de la importancia del cumplimiento de cada requisito se calcula el valor de cumplimiento global usando la siguiente fórmula:

$$\text{Grado de cumplimiento de requisitos documentales (\%)} = \sum \text{Puntuación} \cdot \% \text{ de ponderación} \cdot 100$$

4.3.2.3 *Detalle de las métricas del estudio:*

Como resultado de la evaluación se obtiene el indicador del grado de cumplimiento de los requisitos de procesos y subprocesos.

Este indicador se calcula de la manera siguiente:

INDICADOR	FORMULA Y UNIDADES	PERIODO DE REPRESENTACIÓN
ID_PS_G1: Grado de cumplimiento de los requisitos de procesos y subprocesos.	Unidades: %. Fórmula: $\sum \text{Puntuación} \cdot \% \text{ de ponderación} \cdot 100$	No aplica, es una medición puntual coincidente con el momento de la evaluación de los requisitos documentales.

Adicionalmente se han realizado 10 evaluaciones de la ejecución de la atención de llamadas realizadas por pacientes en los puestos de citación telefónica, y también se han realizado 12 evaluaciones de la ejecución de la atención en citaciones presenciales. Los datos se registraron en el Anexo 2 sección "Verificación Comunicación Cita" y "Verificación Citación Presencial". El indicador obtenido de esta observación es el siguiente:

INDICADOR	FORMULA Y UNIDADES	PERIODO DE REPRESENTACIÓN
ID_PS_E1: Puntuación de la calidad de la atención o información al paciente (Atención Telefónica)	Unidades: Puntos sobre 10 Fórmula: Promedio del total de observaciones.	No aplica, es una medición puntual coincidente con el momento de la evaluación de los requisitos documentales.
ID_PS_E2: Puntuación de la calidad de la atención o información al paciente (Atención Presencial)	Unidades: Puntos sobre 10 Fórmula: Promedio del total de observaciones.	No aplica, es una medición puntual coincidente con el momento de la evaluación de los requisitos documentales.

4.3.3 Evaluación del desempeño de los procesos y subprocesos

Mediante la evaluación de desempeño de procesos y subprocesos, se evalúa el grado de cumplimiento de los objetivos operativos de estos. Los resultados se cuantifican de forma objetiva mediante la tabla de evaluación del desempeño de los procesos y subprocesos del Anexo 3.

Los valores de referencia para la evaluación del desempeño fueron obtenidos en la etapa de recopilación de información. Estos valores podrán corresponder a estándares de calidad de los indicadores identificados en el PPTe, puntos críticos de prestación de servicio (KPI) y objetivos definidos por la sociedad concesionaria o la Administración Sanitaria para los procesos y subprocesos.

En este punto se describen aquellos valores que sí se han expresado en la documentación disponible hasta fecha. Esta documentación es el PPTe PA SER-35/2019-AE y el PPTe para la Explotación de la Obra, anexo 3, apartado 12: Servicio de Gestión de Personal Administrativo, de Recepción/Información y de Centralita Telefónica.

4.3.3.1 Detalle metodológico de la evaluación del desempeño y de procesos y subprocesos:

Alcance:	El HHE y sus procesos y subprocesos de sus áreas de apoyo administrativo asistenciales, recepción, información y atención telefónica.
Método:	Mixto: <ul style="list-style-type: none"> • En gabinete: estudio de la documentación aportada por las sociedades concesionarias. • Auditoría in situ de algunos de los aspectos que puedan ser objeto de duda.
Muestreo:	Se revisan todos los procesos y subprocesos.
Herramientas:	Tabla de evaluación del desempeño de los procesos y subprocesos.
Recursos:	Sistemas informáticos. Documentación aportada por las sociedades concesionarias. Información sobre procesos y puntos críticos o estándares contenida en los PPTe PA SER-35/2019-AE y PPTe para la Explotación de la Obra, anexo 3, apartado 12: Servicio de Gestión de Personal Administrativo, de Recepción/Información y de Centralita Telefónica. Interlocutores de nivel directivo y responsables tanto de las sociedades concesionarias como de los hospitales.

Métricas clave:	Grado de cumplimiento de los estándares, objetivos y KPI definidos para los procesos y subprocesos.
Benchmarking:	Comparación de resultados entre los 7 hospitales incluidos en el alcance. Los resultados comparativos se mostrarán en el informe comparativo.

Durante esta etapa se evaluó el cumplimiento de los estándares, objetivos y KPI que se presenta en el Anexo 3.

4.3.3.2 *Detalle de las herramientas de control y evaluación*

El cálculo del grado de cumplimiento del desempeño de los procesos y subprocesos se realizó aplicando las puntuaciones del grado de cumplimiento de los valores objetivo. Este grado de cumplimiento se expresa en forma de tanto por ciento (%).

Adicionalmente, y con fines de agrupación o segmentación de objetivos, estándares y KPI, se define un criterio de importancia para ellos.

A continuación, se expresan los criterios de valoración del cumplimiento y de la importancia.

a) Criterios de importancia:

La ponderación de la importancia de su cumplimiento es la siguiente:

NIVEL DE IMPORTANCIA	CRITERIO
Crítica	Afecta a la seguridad de los empleados, pacientes y usuarios.
Media	Afecta a la calidad de la prestación del servicio, pero sin las consecuencias del nivel crítico
Baja	No afecta de manera significativa ni a la calidad de los servicios ni a la seguridad de empleados, pacientes y usuarios.

b) Criterios de cumplimiento:

La puntuación del cumplimiento de los requisitos de procesos y subprocesos es la siguiente:

NIVEL DE CUMPLIMIENTO	CRITERIO	RESULTADO DE LA VALORACIÓN
Objetivo cumplido	Nivel de cumplimiento del objetivo por encima del 95%	Objetivo cumplido
Incidencia leve	Nivel de cumplimiento del objetivo de 80% - 95%	Incumplimiento leve
Objetivo no cumplido	Nivel de cumplimiento del objetivo por debajo del 80%	No cumplido

La ponderación de la importancia solo tendrá valor a efectos de segmentación de los resultados, no interviene como variable en el cálculo final del indicador.

El valor de cumplimiento global será:

$$\text{Grado de cumplimiento del desempeño de los procesos y subprocesos} = \frac{\sum \text{Porcentajes}}{\text{Nº de estándares, objetivos y KPI}}$$

4.3.3.3 Detalle de las métricas del estudio

Como resultado de la evaluación del desempeño de los procesos y subprocesos se obtiene el indicador del grado de cumplimiento de los objetivos de los procesos y subprocesos.

Este indicador se calcula de la manera siguiente:

INDICADOR	FORMULA Y UNIDADES	PERIODO DE REPRESENTACIÓN
ID_DPS_G1: Grado de cumplimiento de los objetivos de procesos y subprocesos.	<p>Unidades: %.</p> <p>Fórmula: \sum Porcentajes de cumplimiento de los KPI / Nº de estándares, objetivos y KPI.</p>	<p>Medición puntual coincidente con el momento de la evaluación de los requisitos documentales.</p> <p>Cuando fue posible encontrar informes de referencia en el hospital, se analizó la evolución en los últimos 12 meses de los resultados de los procesos y subprocesos según la periodicidad con la que la sociedad concesionaria o la Administración sanitaria los estuvieron midiendo.</p>

Los KPI y sus valores objetivos utilizados para valorar el grado de cumplimiento son los siguientes:

Descripción	Valor objetivo o valor de referencia	Requisito del PPTE relacionado
Sustitución de personal por ausencias. ID_DPS_E1: % de ausencias sustituidas.	100%	PPTE Ap. 12 Punto de indicadores: Ref 1
Formación específica para las diferentes tareas a realizar. ID_DPS_E2: % de tareas técnicas críticas en las que el personal correspondiente tiene formación.	100%	PPTE Ap. 12 Punto de indicadores: Ref 2
Control de presencia de los trabajadores. ID_DPS_E3: % de absentismo.	4% para personal administrativo	PPTE Ap. 12 Punto de indicadores: Ref 3
Cumplimiento del deber de confidencialidad. ID_DPS_E4: % de reclamaciones relacionadas.	No se ha definido un valor objetivo o de referencia.	PPTE Ap. 12 Punto de indicadores: Ref 4
Refuerzo de personal en sobrecargas puntuales de trabajo. ID_DPS_E5: % de horas de personal de refuerzo sobre el total de horas.	No se ha definido un valor objetivo o de referencia.	PPTE Ap. 12 Punto de indicadores: Ref 5
Acompañamiento a las personas establecidos según protocolo. ID_DPS_E6: % de personas acompañadas sobre el total de personas a las que aplica acompañamiento.	100%	PPTE Ap. 12 Punto de indicadores: Ref 6
Organización de actos. ID_DPS_E7: % de actos con incidencias de organización sobre el total de actos organizados.	100%	PPTE Ap. 12 Punto de indicadores: Ref 7
Demostrar el conocimiento actualizado de las dependencias del centro. ID_DPS_E8: % de incidencias relacionadas con la información sobre dependencias del centro.	No se ha definido un valor objetivo o de referencia.	PPTE Ap. 12 Punto de indicadores: Ref 8

Descripción	Valor objetivo o valor de referencia	Requisito del PPTE relacionado
Conocer la identificación de personas relevantes del Centro. ID_DPS_E9: % de incidencias relacionadas con fallos en la identificación de personas relevantes del centro.	No se ha definido un valor objetivo o de referencia.	PPTE Ap. 12 Punto de indicadores: Ref 9
Grado de cumplimiento en la identificación. ID_DPS_E10: % de personal correctamente identificado.	100% de personal identificado.	PPTE Ap. 12 Punto de indicadores: Ref 10
ID_DPS_E11: Tiempo de respuesta en llamada de entrada.	Máximo 30 seg.	PPTE Ap. 12 Punto de indicadores: Ref 11
ID_DPS_E12: Tiempo de atención en llamada de espera (llamada perdida)	< 1 minuto	PPTE Ap. 12 Punto de indicadores: Ref 12
ID_DPS_E13: Tiempo de respuesta en llamada de emergencia.	Máximo 10 seg.	PPTE Ap. 12 Punto de indicadores: Ref 13
ID_DPS_E14: % de llamadas perdidas no debe ser superior al 3%.	≤ 3%	PPTE Ap. 12 Punto de indicadores: Ref 14
Comunicación con las personas en guardia localizada. ID_DPS_E15: % de incidencias relacionadas con fallos en los sistemas de comunicación con el personal de guardia.	No se ha definido un valor objetivo o de referencia.	PPTE Ap. 12 Punto de indicadores: Ref 15
Elaboración de informes periódicos. ID_DPS_E16: % de cumplimiento de la periodicidad de entrega de informes.	Mensual.	PPTE Ap. 12 Punto de indicadores: Ref 16
Establecimiento de sistemas de programación para el bloqueo de equipos. ID_DPS_E17: Existe sistema (Sí/No)	Sí / No	PPTE Ap. 12 Punto de indicadores: Ref 17
Listado telefónico actualizado. ID_DPS_E18: % de puestos de información con listado telefónico actualizado.	100% de listados actualizados en los puestos de información.	PPTE Ap. 12 Punto de indicadores: Ref 18
Identificación visible del personal que presta el servicio. ID_DPS_E19: % de personal correctamente identificado.	100% de personal con identificación visible.	PPTE Ap. 12 Punto de indicadores: Pliego general
El personal esta correctamente uniformado. ID_DPS_E20: % de personal correctamente uniformado.	100% de personal con uniforme correcto.	PPTE Ap. 12 Punto de indicadores: Pliego general
Comprobación de la cobertura de los puestos de trabajo por zona, facilitados por la Sociedad Concesionaria. ID_DPS_E21: % de puestos cubiertos.	100% de cobertura de puestos.	PPTE Ap. 12 Punto de indicadores: Pliego general

4.3.4 Estudio de la calidad de la atención presencial en citaciones y en la recepción/información:

Mediante el estudio de la calidad de la atención presencial, se evalúa el grado de cumplimiento de los KPI, estándares y objetivos definidos para la prestación de estos servicios.

Los resultados de este estudio se cuantifican de forma objetiva mediante la tabla de evaluación de la calidad de la atención presencial correspondiente al Anexo 4.



Los valores de referencia para la evaluación de campo del desempeño de estos servicios se obtuvieron en la etapa de recopilación de información. Estos valores pueden corresponder a requisitos indicados en el PPTe, criterios de buenas prácticas y otros requisitos definidos por la Sociedad Concesionaria o la Administración Sanitaria para estos servicios.

Las métricas conseguidas con este estudio han sido las siguientes:

- Tiempo de espera en sala.
- Estado y errores del sistema de llamada en sala y sistemas de control de turnos: % de sistemas de gestión de turno y llamada operativos.
- % de puestos atendidos.
- Posibles incidencias ocurridas durante la observación.
- Identificación y horarios de los puestos de atención: % de puestos de atención bien identificados.
- Identificación y uniformidad de las personas que atienden los puestos: % de personas que atienden bien uniformadas.

4.3.4.1 Detalle metodológico de la evaluación de la calidad de la atención presencial en citaciones y en la recepción/información:

Alcance:	Hospital HHE y sus puntos de atención presencial para información y citación.
Método:	Mixto: <ul style="list-style-type: none">• En gabinete: estudio de la documentación aportada por las sociedades concesionarias. Informes y métricas disponibles de la atención presencial en los puestos de citación e información.• Estudio de campo de la calidad de la atención presencial.
Muestreo:	Se realizan observaciones y mediciones en todos los puntos de atención presencial. Se realizará un seguimiento de al menos 385.
Herramientas:	Tabla de evaluación de la calidad de la atención presencial.
Recursos:	Consultores adscritos al proyecto. Sistemas informáticos. Documentación aportada por las sociedades concesionarias. Información sobre procesos y puntos críticos o estándares contenida en los PPTe PA SER-35/2019-AE y PPTe para la Explotación de la Obra, anexo 3, apartado 12: Servicio de Gestión de Personal Administrativo, de Recepción/Información y de Centralita Telefónica. Interlocutores de nivel directivo y responsables tanto de las sociedades concesionarias como de los hospitales. Cronómetro y cámara de fotos.

Métricas clave:	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo de espera en sala. • Estado y errores del sistema de llamada en sala y sistemas de control de turnos: % de sistemas de gestión de turno y llamada operativos. • % de puestos atendidos. • Posibles incidencias ocurridas durante la observación. • Identificación y horarios de los puestos de atención: % de puestos de atención bien identificados. • Identificación y uniformidad de las personas que atienden los puestos: % de personan que atienden bien uniformadas.
Benchmarking:	<p>Comparación de resultados entre los 7 hospitales incluidos en el alcance.</p> <p>Los resultados comparativos se mostrarán en el informe comparativo.</p>
Informe:	<p>Sección propia en el informe final, resumen ejecutivo e informe comparativo.</p>

4.3.4.2 Plan de muestreo:

a) Plan de muestreo para el indicador de tiempo de espera:

Según la fórmula de cálculo del tamaño de muestra, para una desviación estándar de 0,5, un tamaño de universo muestral a partir de 5.000 pacientes o usuarios atendidos por hospital en una semana, con un nivel de confianza del 95%, un error muestral de 0,05, el tamaño de muestra mínimo aceptable sería de 385.

Finalmente se han conseguido **387 registros**.

4.3.4.3 Detalle de las herramientas de control y evaluación

Para el estudio de campo de los puntos de atención presencial se contó con la siguiente tabla de evaluación:

Fecha:	Fecha en la que se realiza la observación.
Evaluador:	Persona del equipo de auditores de AUREN que realiza la evaluación.
Hospital:	Nombre del Hospital correspondiente a la observación.
Sala:	Identificación de la sala: servicio y ubicación.
Momento de la toma de datos:	Hora y minuto en la que se realiza la medición.



Indicador	<p>Se registra el nombre del indicador medido:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tiempo de espera en sala. • Estado y errores del sistema de llamada en sala y sistemas de control de turnos: % de sistemas de gestión de turno y llamada operativos. • % de puestos atendidos. • Posibles incidencias ocurridas durante la observación. • Identificación y horarios de los puestos de atención: % de puestos de atención bien identificados. • Identificación y uniformidad de las personas que atienden los puestos: % de personan que atienden bien uniformadas.
Resultado	Se registra el valor que toma el indicador.
Descripción de las evidencias:	Las evidencias que puedan respaldar el dato del indicador serán identificadas en este campo. Se procurará identificar fechas, código de documentos, lugares, procedimientos, servicios, etc. según proceda.

4.3.4.4 Detalle de las métricas del estudio:

Como resultado del estudio de campo de la calidad de la atención presencial se han obtenido las siguientes métricas.

Este indicador se calcula de la manera siguiente:

INDICADOR Y REQUISITO RELACIONADO	FÓRMULA Y UNIDADES	PERIODO DE REPRESENTACIÓN
ID_CAP_G1 Tiempo de espera en sala Criterio de buenas prácticas.	Unidades: minutos Fórmula: Momento de atención por personal administrativo – Momento de asignación de turno (ticket)	Es una medición puntual del día correspondiente a la observación, pero se tomará por cada turno controlado que se extrae cada 10 minutos.
ID_CAP_G2 % de puestos atendidos. PPTE Ap. 12 Punto 3.2: Disponer de puntos de información dedicados a la atención a pacientes y usuarios.	Unidades: % Fórmula: (Nº de puestos administrativos atendidos / Nº de puestos físicos disponibles) · 100	Es una medición puntual del día correspondiente a la observación que se puede representar cada 15 minutos durante el horario de atención.
ID_CAP_G3: Posibles incidencias ocurridas durante la observación. Puede relacionarse con cualquier requisito del PPTE	Unidades: Incidencias Fórmula: Número de incidencias totales en el periodo de observación	Es una medición puntual del día correspondiente a la observación.
ID_CAP_G4: % de puestos de atención bien identificados. PPTE Ap. 12 Punto de indicadores. Pliego general: Identificación visible del personal que presta el servicio. El personal esta correctamente uniformado.	Unidades: % Fórmula: (Número de Puestos de atención identificados correctamente y con información de horario de atención / Número total de puestos de atención) · 100	Es una medición puntual del día correspondiente a la observación.

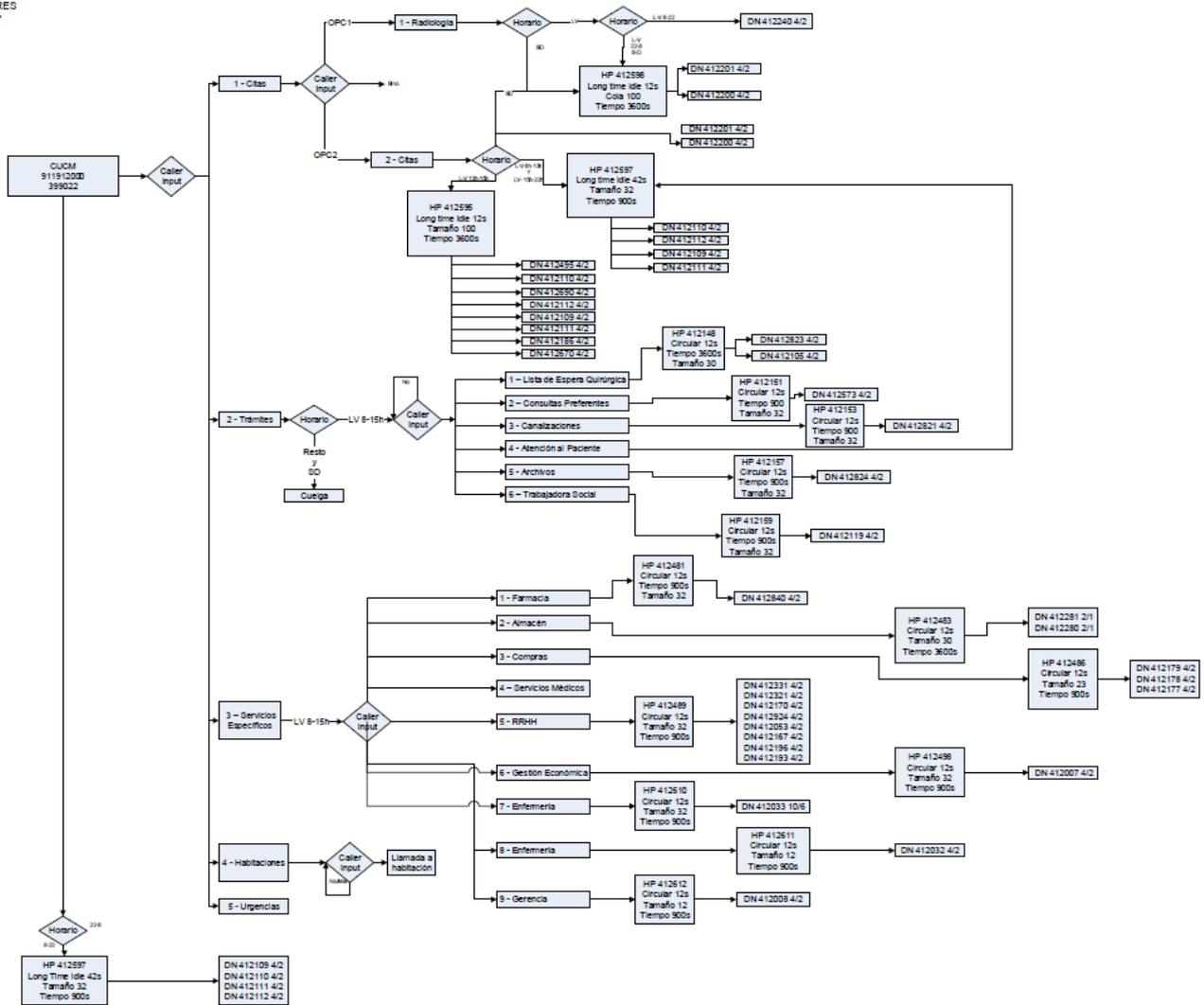


INDICADOR Y REQUISITO RELACIONADO	FÓRMULA Y UNIDADES	PERIODO DE REPRESENTACIÓN
ID_CAP_G5: % de personan que atienden bien uniformadas PPTE Ap. 12 Punto de indicadores. Pliego general: Identificación visible del personal que presta el servicio. El personal esta correctamente uniformado.	Unidades: % Fórmula: (Número de profesionales administrativos uniformados correctamente / Número total de profesionales administrativos) · 100	Es una medición puntual del día correspondiente a la observación.
ID_CAP_G6: % de sistemas de gestión de turno y llamada operativos Criterio de buenas prácticas.	Unidades: % Fórmula: (Número de sistemas de control de turno correctos, completamente operativos / Número total de sistemas de control de turno) · 100	Es una medición puntual del día correspondiente a la observación.

4.3.5 Estudio de la calidad de la atención telefónica

Mediante el estudio de la calidad de la atención telefónica, se evaluó el grado de cumplimiento de los KPI, estándares y objetivos definidos para la prestación de estos servicios que sea posible verificar mediante llamadas a los teléfonos del árbol de extensiones de la centralita.

El árbol de extensiones de la centralita del HHE verificado es el siguiente:



Las métricas extraídas del estudio telefónico son las siguientes:

- Tiempo de respuesta.
- % de llamadas perdidas.
- Tiempo de llamadas en espera.
- Derivaciones realizadas correctamente.

Adicionalmente, se han podido realizar las siguientes métricas:

a) Indicadores cuantitativos:

- Resolución a primera llamada

b) Indicadores cualitativos:

- Saludo y presentación.
- Trato recibido, tono empleado.

- Calidad de la conexión telefónica.
- Despedida.

4.3.5.1 *Detalle metodológico de la evaluación de la calidad de la atención telefónica:*

Alcance:	Hospital HHE y las diferentes extensiones de la centralita de atención telefónica.
Método:	Mixto: <ul style="list-style-type: none"> • En gabinete: estudio de la documentación aportada por las sociedades concesionarias. Informes y métricas disponibles de la atención telefónica. • Estudio de campo de la calidad de la atención telefónica.
Muestreo:	Se realizan observaciones y mediciones en todos los puntos de atención telefónica (extensiones). Se realiza un muestreo de 359 llamadas que se distribuyen según el plan de muestreo detallado a continuación.
Herramientas:	Tabla de evaluación de la calidad de la atención telefónica.
Recursos:	Consultores adscritos al proyecto. Sistemas informáticos. Documentación aportada por las sociedades concesionarias. Información sobre procesos y puntos críticos o estándares contenida en los PPTe PA SER-35/2019-AE y PPTe para la Explotación de la Obra, anexo 3, apartado 12: Servicio de Gestión de Personal Administrativo, de Recepción/Información y de Centralita Telefónica. Interlocutores de nivel directivo y responsables tanto de las sociedades concesionarias como de los hospitales. Sistema de grabación de llamadas. Teléfono.
Métricas clave:	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo de respuesta. • % de llamadas perdidas. • Tiempo de llamadas en espera. • Derivaciones realizadas correctamente. • Resolución a primera llamada • Saludo y presentación. • Trato recibido, capacidad de escucha, tono empleado. • Calidad de la conexión telefónica. • Despedida.
Benchmarking:	Comparación de resultados entre los 7 hospitales incluidos en el alcance. Los resultados comparativos se mostrarán en el informe comparativo.



4.3.5.2 Plan de llamadas

En primer lugar, se procedió al cálculo del tamaño de muestra por hospital según sus datos de recepción de llamadas. Este cálculo se ha realizado sobre una estimación del número de llamadas mensuales en cada hospital, basado en el dato anual de llamadas. La fórmula empleada ha sido la del cálculo de n, para una desviación estándar de 0,5, con un nivel de confianza del 95% y un error muestral de 0,05.

Los resultados de tamaño de muestra para el HHE son los siguientes:

HOSPITAL	NÚMERO DE LLAMADAS ANUALES	ESTIMACIÓN DE LLAMADAS MENSUALES	TAMAÑO DE MUESTRA
Hospital del Henares	64.700	5.391	359

El estudio telefónico se realizó en el periodo comprendido entre el 3 de noviembre y el 17 de noviembre de 2020.

Se consideró como caso válido a toda llamada realizada.

Esta muestra de llamadas se distribuyó para cubrir todas sus extensiones telefónicas, según la siguiente fórmula:

$$\text{Número de observaciones por punto de atención (para un hospital)} = \frac{\text{Número de llamadas de muestra del hospital}}{\text{Número de extensiones total del hospital}}$$

La muestra de llamadas de cada hospital también fue distribuida según la siguiente fórmula, para cubrir todo el horario de atención telefónica.

$$\text{Número de llamadas por hora y día} = \frac{\text{Número de llamadas de muestra del hospital}}{\text{Número de días de ejecución del estudio} / \text{Número de horas en las que el servicio de atención telefónica está operativo}}$$

La distribución del muestreo de llamadas a la centralita del HHE finalmente fue la siguiente:

Planteamiento de llamada	81%				19%			
	Laboral L_V Mañana (9-13)	Laboral L_V Mediodía/Sobremesa (13-17)	Laboral L_V Tarde (17-21)	Laboral L_V Noche (22-8)	SD-Festivo Mañana (9-13)	SD-Festivo Mediodía/Sobremesa (13-16)	SD-Festivo Tarde (17-21)	SD-Festivo Noche (22-8)
Cita	10	6	10	2	3	1	2	1
Cita	21	12	17	7	7	2	4	1
Habitaciones	10	7	9	3	3	1	2	1
Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	22	11	21	7	7	3	3	
Servicios Específicos	3	2	3	1	1	0	1	0
Trámites	8	4	6	2	2	0	2	1
Urgencias	33	18	26	9	9	4	6	2

4.3.5.3 Detalle de las herramientas de control y evaluación

Para el estudio de la atención telefónica se contó con la siguiente tabla de evaluación de la calidad de la atención telefónica del Anexo 5:

Fecha:	Fecha en la que se realiza la llamada.
Hospital:	Nombre del Hospital correspondiente a la llamada.
Extensión:	Extensión a la cual se pide la derivación.
Hora de la llamada	Hora, minuto y segundo en la que se realiza la llamada.
Indicador	<p>Se registra el nombre del indicador medido:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tiempo de respuesta. • % de llamadas perdidas. • Tiempo de llamadas en espera. • Derivaciones realizadas correctamente. • Resolución a primera llamada • Saludo y presentación. • Trato recibido, tono empleado. • Calidad de la conexión telefónica. • Despedida.
Resultado	Se registra el valor que toma el indicador.
Descripción de las evidencias:	Las evidencias que puedan respaldar el dato del indicador serán identificadas en este campo. Se procurará identificar fechas, código de documentos, lugares, procedimientos, servicios, etc. según proceda.

4.3.5.4 Criterios para la valoración de los aspectos cualitativos de la calidad de la atención telefónica:

Los criterios cualitativos para la valoración de la calidad en la atención telefónica fueron los siguientes:

INDICADOR	CRITERIO	
	Deficiente	Correcto
Saludo y presentación.	La persona que atiende no se identifica, ni saluda o no lo hace según lo establecido.	La persona que atiende se identifica y saluda según lo establecido.
Trato recibido, tono empleado.	La persona que atiende utiliza un tono inadecuado o poco respetuoso.	La persona que atiende utiliza un tono que indica escucha activa, transmite amabilidad y cordialidad.
Calidad de la conexión telefónica.	Se detectan cortes, interferencias, sonido bajo, deficiencias en el sonido por una o ambos interlocutores.	El sonido es claro, sin cortes ni interferencias.
Despedida.	La persona que atiende se despide con fórmulas no previstas en los protocolos de atención de llamadas o no se despide.	La persona que atiende se despide según lo establecido.



4.3.5.5 Detalle de las métricas del estudio:

Como resultado del estudio de campo de la calidad de la atención telefónica se obtuvieron las siguientes métricas:

INDICADOR Y REQUISITO RELACIONADO	FÓRMULA Y UNIDADES	PERIODO DE REPRESENTACIÓN
<p>ID_CAT_G1: Tiempo de respuesta.</p> <p>PPTE Ap. 12 Punto 4.3. Ref 11, 12 y 13: Tiempo de respuesta en llamada de entrada máximo 30 seg. Se considera "llamada perdida" si transcurre un minuto en espera. Tiempo de respuesta en llamada de emergencia máximo 10 seg.</p> <p>Punto de indicadores del PPTE, Ref 11, 12 y 13: Tiempo de atención a llamadas de entrada, Tiempo de atención en llamada en espera (llamada perdida), Tiempo de atención a llamadas de emergencia</p>	<p>Unidades: segundos</p> <p>Fórmula: Momento de la llamada– Momento de la atención de la llamada.</p>	<p>Es una medición puntual del día correspondiente a cada llamada.</p>
<p>ID_CAT_G2: % de llamadas perdidas.</p> <p>PPTE Ap. 12 Punto 4.3 y punto de indicadores, Ref 14: En las llamadas entrantes atendidas personalmente el porcentaje de "llamadas perdidas" no debe ser superior al 3%.</p>	<p>Unidades: %</p> <p>Fórmula: (Nº de llamadas atendidas personalmente y/o llamadas resueltas por locución que superen los 60 segundos / Nº de llamadas totales) · 100</p>	<p>Es una medición puntual del día correspondiente a cada llamada.</p>
<p>ID_CAT_G3: Tiempo de llamadas en espera.</p> <p>PPTE Ap. 12 Punto 4.3. Ref 14: Atender todas las llamadas que se realicen desde el exterior del Hospital, y que necesiten información que no se facilite por la centralita automática.</p> <p>Punto de indicadores del PPTE, Ref 12: Tiempo de atención en llamada de espera (llamada perdida)</p>	<p>Unidades: segundos</p> <p>Fórmula: Momento de la derivación de la llamada– Momento de atención de la llamada en la extensión.</p>	<p>Es una medición puntual del día correspondiente a cada llamada.</p>
<p>ID_CAT_G4: % Derivaciones realizadas correctamente.</p> <p>Criterio de buenas prácticas</p>	<p>Unidades: %</p> <p>Fórmula: (Número de llamadas derivadas correctamente/Número de llamadas totales) · 100</p>	<p>Es una medición puntual del día correspondiente a cada llamada.</p>
<p>ID_CAT_G5: % Resolución a primera llamada</p> <p>Criterio de buenas prácticas</p>	<p>Unidades: %</p> <p>Fórmula: (Número de llamadas resueltas a la primera / Número total de llamadas atendidas) · 100</p>	<p>Es una medición puntual del día correspondiente a cada llamada.</p>
<p>ID_CAT_G6: % Saludo y presentación adecuadas.</p> <p>Criterio de buenas prácticas</p>	<p>Unidades: %</p> <p>Fórmula: (Número de llamadas atendidas con un saludo correcto / Número total de llamadas atendidas) · 100</p>	<p>Es una medición puntual del día correspondiente a cada llamada.</p>

INDICADOR Y REQUISITO RELACIONADO	FÓRMULA Y UNIDADES	PERIODO DE REPRESENTACIÓN
ID_CAT_G7: % Trato recibido, tono empleado adecuados. Criterio de buenas prácticas	Unidades: % Fórmula: (Número de llamadas atendidas con un tono correcto / Número total de llamadas atendidas) · 100	Es una medición puntual del día correspondiente a cada llamada.
ID_CAT_G8: % de Conexiones telefónica de calidad adecuada. Criterio de buenas prácticas	Unidades: % Fórmula: (Número de llamadas con una calidad de conexión correcta / Número total de llamadas atendidas) · 100	Es una medición puntual del día correspondiente a cada llamada.
ID_CAT_G9: % de despedidas adecuadas. Criterio de buenas prácticas	Unidades: % Fórmula: (Número de llamadas despedidas correctamente / Número total de llamadas despedidas) · 100	Es una medición puntual del día correspondiente a cada llamada.

4.3.6 Estudio de incidencias

Mediante el estudio de incidencias, se evaluó el grado de cumplimiento de los requisitos por parte de las sociedades concesionarias. Dichas incidencias, se han analizado una a una, clasificándolas en tres niveles: según su origen; según el área y proceso; y según su causa.

a) Origen:

Según el nivel origen, se dividen las incidencias en dos, las que provienen de los pacientes y familiares; y las que provienen del SIGI.

b) Área y proceso:

Se han definido los procesos existentes en cada una de las áreas del servicio administrativo y las incidencias también se analizan teniendo en cuenta esta segmentación.

c) Causa:

Atendiendo a las procedencias más representativas de las incidencias relacionadas con el servicio administrativo de un centro sanitario, se han definido 18 causas.

La interrelación entre estos tres niveles de análisis puede verse representada en la tabla a continuación.

ÁREA	PROCESO	CAUSA
Información y recepción	<ul style="list-style-type: none"> Recepción e información general Atención telefónica Atención fax Gestión de paquetería Gestión de personal administrativo Acompañamiento 	<ul style="list-style-type: none"> Falta personal administrativo en punto de atención presencial en el horario previsto Información errónea facilitada por personal administrativo a usuarios Tiempo de espera excesivo presencial para citas información (percepción subjetiva de quien reclama, esperando a ser atendido por un administrativo) Incidencia del servicio de acompañamiento Falta de confidencialidad por parte de administrativo No atención en idioma del usuario Trato recibido Justificantes No aplica Otros



ÁREA	PROCESO	CAUSA
Atención al paciente	<ul style="list-style-type: none"> Atención al paciente 	<ul style="list-style-type: none"> Tiempo de espera excesivo presencial en atención al paciente (percepción subjetiva de quien reclama, esperando a ser atendido por un administrativo) Falta personal administrativo en punto de atención presencial en el horario previsto Falta de confidencialidad por parte de administrativo No atención en idioma de usuario Trato recibido No aplica Otros
Admisión (<i>citación, centralita, recepción e información general y específica, admisión urgencias y admisión general hospital</i>)	<ul style="list-style-type: none"> Admisión y documentación clínica Gestión y la planificación de las solicitudes procedentes de Atención Primaria y Residencias Sociosanitarias 	<ul style="list-style-type: none"> Falta personal administrativo en punto de atención presencial en el horario previsto No atención en idioma de usuario Tiempo de espera excesivo presencial para citas admisión (percepción subjetiva de quien reclama, esperando a ser atendido por un administrativo) Incidencia del servicio de acompañamiento Mal funcionamiento de los sistemas de gestión de colas (tótems) Falta de confidencialidad por parte de administrativo No atención en idioma de usuario Trato recibido No aplica Otros
Centralita telefónica	<ul style="list-style-type: none"> Atención telefónica 	<ul style="list-style-type: none"> Tiempo respuesta a llamadas excesivo (percepción subjetiva de quien reclama, esperando a ser atendido por un administrativo) Llamadas no atendidas por administrativo Problemas para conseguir citas (gestión de agendas) Problemas derivados de reprogramaciones de citas (cartas de comunicación de cita que no llegan, citas finalmente no comunicadas telefónicamente) Mal funcionamiento de centralita telefónica Falta de confidencialidad por parte de administrativo No atención en idioma de usuario Trato recibido No aplica Otros
Citación presencial	<ul style="list-style-type: none"> Comunicación cita 	<ul style="list-style-type: none"> Mal funcionamiento de los sistemas de gestión de colas (tótems) Problemas para conseguir citas (gestión de agendas) Problemas derivados de reprogramaciones de citas (cartas de comunicación de cita que no llegan, citas finalmente no comunicadas telefónicamente) Tiempo de espera excesivo presencial para citas (percepción subjetiva de quien reclama, esperando a ser atendido por un administrativo) Falta de confidencialidad por parte de administrativo No atención en idioma de usuario Trato recibido No aplica Otros
LEQ	<ul style="list-style-type: none"> Actividad Ambulatoria no Quirúrgica y Citación 	<ul style="list-style-type: none"> Tiempo de espera excesivo presencial en lista de espera quirúrgica (percepción subjetiva de quien reclama, esperando a ser atendido por un administrativo del puesto de LEQ) Falta de confidencialidad por parte de administrativo No atención en idioma de usuario Trato recibido No aplica Otros



ÁREA	PROCESO	CAUSA
Admisión Urgencias	<ul style="list-style-type: none"> Admisión Urgencias Centralita (turno de noche) 	<ul style="list-style-type: none"> Tiempo de espera excesivo presencial recepción (percepción subjetiva de quien reclama, esperando a ser atendido por un administrativo del puesto de recepción) Falta personal administrativo en punto de atención presencial en el horario previsto Falta de confidencialidad por parte de administrativo No atención en idioma de usuario Trato recibido No aplica Otros
Recepción radiología	<ul style="list-style-type: none"> Comunicación cita Recepción e información general Canalización 	<ul style="list-style-type: none"> Tiempo de espera excesivo presencial recepción (percepción subjetiva de quien reclama, esperando a ser atendido por un administrativo del puesto de recepción) Falta personal administrativo en punto de atención presencial en el horario previsto Falta de confidencialidad por parte de administrativo No atención en idioma de usuario Trato recibido No aplica Otros
Recepción rehabilitación	<ul style="list-style-type: none"> Comunicación cita Recepción e información general Canalización 	<ul style="list-style-type: none"> Tiempo de espera excesivo presencial recepción (percepción subjetiva de quien reclama, esperando a ser atendido por un administrativo del puesto de recepción) Falta personal administrativo en punto de atención presencial en el horario previsto Falta de confidencialidad por parte de administrativo No atención en idioma de usuario Trato recibido No aplica Otros
Recepción diálisis	<ul style="list-style-type: none"> Comunicación cita Recepción e información general Canalización 	<ul style="list-style-type: none"> Tiempo de espera excesivo presencial recepción (percepción subjetiva de quien reclama, esperando a ser atendido por un administrativo del puesto de recepción) Falta personal administrativo en punto de atención presencial en el horario previsto Falta de confidencialidad por parte de administrativo No atención en idioma de usuario No aplica Trato recibido Otros
Inscripción Neonato	<ul style="list-style-type: none"> Registro Neonato 	<ul style="list-style-type: none"> Tiempo de espera excesivo presencial (percepción subjetiva de quien reclama, esperando a ser atendido por un administrativo) Falta personal administrativo en punto de atención presencial en el horario previsto Falta de confidencialidad por parte de administrativo No atención en idioma de usuario No aplica Trato recibido Otros
Canalizaciones	<ul style="list-style-type: none"> Canalizaciones 	<ul style="list-style-type: none"> Problemas derivados de la gestión de transporte sanitario (ambulancia) Problemas con las transferencias de pacientes entre centros sanitarios (labor administrativa) Falta de confidencialidad por parte de administrativo No atención en idioma de usuario Trato recibido No aplica Otros

Aclaraciones del tratamiento de incidencias para tener en cuenta:

- En aquellos casos en los que una incidencia contiene más de una causa, porque se exponen varios motivos, éstas se repiten y se categorizan según las propias causas que incluyen.
- Cuando la causa de la incidencia no se encuentra incluida entre las posibles causas descritas y analizadas en el presente estudio, pero sí corresponden al servicio de personal administrativo, se categorizan como “*otros*”. Este “*otros*” es un conjunto residual de causas que no tiene relación clara con ningún requisito del alcance de esta auditoría.
- En aquellos casos en los que la causa de la incidencia no corresponde al servicio de personal administrativo, estas se categorizan como “*no aplica*” y no han sido incluidas en el estudio.

4.3.6.1 *Detalle metodológico del estudio de incidencias*

Alcance:	El HHE y los procesos de sus áreas de apoyo administrativo asistenciales, recepción, información y atención telefónica.
Método:	En gabinete: <ul style="list-style-type: none"> • Estudio de incidencias internas (SIGI) y externas (pacientes)
Muestreo:	Se revisan todas las incidencias.
Herramientas:	Tabla de evaluación de las incidencias.
Recursos:	Consultores adscritos al proyecto. Sistemas informáticos. Documentación aportada por las sociedades concesionarias.
Métricas clave:	ID_SQR-SIGI_G1: % de incidencias SIGI debidas al personal administrativo. ID_SQR-SIGI_G2: % de incidencias por causa (Las causas corresponden con requisitos contractuales).
Benchmarking:	Comparación de resultados entre los 7 hospitales incluidos en el alcance. Los resultados comparativos se mostrarán en el informe comparativo.

4.3.6.2 *Detalle de las métricas del estudio:*

Como resultado de la evaluación de las incidencias se obtiene el ID_SQR-SIGI_G1: % de incidencias debidas al personal administrativo y el ID_SQR-SIGI_G2: Incidencias de personal administrativo por paciente/usuario

Estos indicadores se calculan según las causas de las incidencias. Las causas de las incidencias se corresponden con requisitos del PPTe de la sociedad concesionaria.

Los indicadores resultantes del estudio de incidencias son los siguientes:

INDICADOR	FORMULA Y UNIDADES	MUESTREO / PERIODO DE REPRESENTACIÓN
ID_SQR-SIGI_G1: % de incidencias SIGI relativas al servicio del personal administrativo	Unidades: % Fórmula: (Nº de incidencias SIGI relativas las servicio del personal administrativo/ Nº total de incidencias SIGI) x 100	Se pidieron las Incidencias y SIGIS de 2019.
ID_SQR-SIGI_G2: % de incidencias por causa (Las causas corresponden con requisitos contractuales)	Unidades: % Fórmula: (Nº de incidencias de una causa / Nº total de incidencias) x 100	

El registro y catalogación de las incidencias, reclamaciones de pacientes y SIGI se puede consultar en el Anexo 6.

5 Resultados:

5.1 Resultados generales:

En este primer apartado de análisis se va a mostrar un resumen de los resultados principales de cada tipo de estudio. Dentro de cada tipo de estudio se muestran los resultados por cada indicador previsto y una relación detallada de las principales incidencias y sus propuestas de subsanación.

5.1.1 Equipo auditor e interlocutores del proceso de auditoría:

Equipo auditor:

Auditor/a	Cargo	Estudios realizados
Álvaro Moreno Pérez (AMP)	Coordinador	ES_CAT ES_SQR-SIGI
David Boillos Tejada (DBT)	Auditor jefe	ES_RD ES_PS ES_DPS
Casandra Ferrazzini de Frutos (CFF)	Evaluadora de campo	ES_CAP ES_SQR-SIGI

A continuación, se detallan los datos de los interlocutores que atendieron al equipo auditor durante el tiempo en el que se desarrollaron los trabajos de toma de datos y auditoría in situ.

Área/Cargo	Interlocutor/a	Procesos auditados
Responsable Facturación del Hospital	Alfredo Alier	Responsable Facturación del Hospital
Jefa de Atención al Paciente del Hospital	Emilia Andrade	Jefa de Atención al Paciente del Hospital
Gerente del Área de Servicios Generales de SC	Marian Guerrero Llorente	Gerente del Área de Servicios Generales de SC
Responsable de Personal Administrativo de SC	Elena Fuentes Candelas	Responsable de Personal Administrativo de SC
Responsable de Sacyr Facilites (Director de Gestión) de SC	Ángel Pérez	Responsable de Sacyr Facilites (Director de Gestión) de SC
Admisión Urgencias	Amor Tomé Leirana	Admisión Urgencias



Área/Cargo	Interlocutor/a	Procesos auditados
Información / Recepción	María Fuensanta Escudero	Información / Recepción
Admisión Radiología	Marta Domingo Hernández	Admisión Radiología
Admisión Rehabilitación / Diálisis / Pediatría	Coral de Ramón	Admisión Rehabilitación / Diálisis / Pediatría
Farmacia	Julia Domínguez	Farmacia
Citación Telefónica (Despacho Admisión 3)	Hefzi-ba Penagos	Citación Telefónica (Despacho Admisión 3)
Citación Telefónica (Despacho Admisión 3)	Ana de Pedro Redondo	Citación Telefónica (Despacho Admisión 3)
Admisión: Citas Preferentes / SCAE	Iván Redondo Blanco	Admisión: Citas Preferentes / SCAE
Admisión: Agendas	Antonia Liaño Lombardo	Admisión: Agendas
Registro de Neonatos / Instrucciones Previas	Ainhoa García Bailén	Registro de Neonatos / Instrucciones Previas
Admisión: Lista de Espera Quirúrgica (LEQ)	Raquel Gómez	Admisión: Lista de Espera Quirúrgica (LEQ)
Admisión: Lista de Espera Quirúrgica (LEQ)	Mónica Marco	Admisión: Lista de Espera Quirúrgica (LEQ)
Admisión: Gestión de Camas	Raquel Martínez Barquín	Admisión: Gestión de Camas
Admisión: Refuerzo Citaciones	Mónica Herrador	Admisión: Refuerzo Citaciones
Consultas Traumatología	Elena Reviejo Baeza	Consultas Traumatología
Consultas Oftalmología	Alba Cendrero	Consultas Oftalmología
Consultas Digestivo	Begoña Alfonso	Consultas Digestivo
Admisión: Canalizaciones / SIFCO / Solicitudes LE	Vanesa López Schoolderman	Admisión: Canalizaciones / SIFCO / Solicitudes LE
Atención al Paciente	Mónica Yuste	Atención al Paciente
Archivo de HC	Sandra Jimenez	Archivo de HC



Área/Cargo	Interlocutor/a	Procesos auditados
Extracciones	María López Sánchez	Extracciones
Extracciones	Ana Belén Moraleja	Extracciones
Hospital de Día	Catalina Ballesteros	Hospital de Día
Pool de Citaciones (citación presencial / citación diferido)	Sonia Ortiz	Pool de Citaciones (citación presencial / citación diferido)
Pool de Citaciones (citación presencial / citación diferido)	Alicia Cadierno	Pool de Citaciones (citación presencial / citación diferido)
Pool de Citaciones (citación presencial / citación diferido)	María José Castro	Pool de Citaciones (citación presencial / citación diferido)
Pool de Citaciones (citación presencial / citación diferido)	Tania Cámbara	Pool de Citaciones (citación presencial / citación diferido)
Pool de Citaciones (citación presencial / citación diferido)	Margarita Berzal	Pool de Citaciones (citación presencial / citación diferido)
Anatomía Patológica / Registro de Tumores (RTMAD)	Carmen Rodríguez	Anatomía Patológica / Registro de Tumores (RTMAD)

5.1.2 Resultados de los indicadores obtenidos por tipo de estudio:

- a) Resultados de los indicadores del ES_RD Auditoría de requisitos documentales (Anexo 1):

Indicador	Resultado	Cumplimiento y Punto en el que se detallan las incidencias observadas	Requisito del PPTE relacionado
ID_RD_G1: % de cumplimiento de los requisitos documentales.	74,3%	Se detallan incidencias en el punto 5.1.3 "Desviaciones Observadas. Plan de Acción"	—

b) Resultados de los indicadores del ES_PS Auditoría de procesos y subprocesos (Anexo 2):

Indicador	Resultado	Cumplimiento y Punto en el que se detallan las incidencias	Requisito del PPTE relacionado
ID_PS_G1: % de cumplimiento de los requisitos de los procesos y subprocesos.	98,2%	Se detallan incidencias en el punto 5.1.3 "Desviaciones Observadas. Plan de Acción"	—
ID_PS_E1: Puntuación de la calidad de la atención o información al paciente (Atención Telefónica)	10 sobre 10	CUMPLE	No aplica
ID_PS_E2: Puntuación de la calidad de la atención o información al paciente (Atención Presencial)	9,1 sobre 10	CUMPLE	No aplica

c) Resultados de los indicadores del ES_DPS Evaluación del desempeño de los procesos y subprocesos (Anexo 3):

Indicador	Objetivo	Resultado	Cumplimiento y Punto en el que se detallan las incidencias	Requisito del PPTE relacionado
ID_DPS_G1: Grado de cumplimiento de los objetivos de procesos y subprocesos.	No aplica	96% (Valor promedio de cumplimiento de los objetivos de los KPI de los que se ha dispuesto de datos)	Se detallan incidencias en el punto 5.1.3 "Desviaciones Observadas. Plan de Acción"	—
Sustitución de personal por ausencias. ID_DPS_E1: % de ausencias sustituidas.	100%	No se realiza la medición de este indicador	No se realiza la medición de este indicador Se detallan incidencias en el punto 5.1.3 "Desviaciones Observadas. Plan de Acción"	PPTE Ap. 12 Punto de indicadores: Ref 1
Formación específica para las diferentes tareas a realizar. ID_DPS_E2: % de tareas técnicas críticas en las que el personal correspondiente tiene formación.	100%	100%	CUMPLE	PPTE Ap. 12 Punto de indicadores: Ref 2
Control de presencia de los trabajadores. ID_DPS_E3: % de absentismo.	4% para personal administrativo	2019: 7,2%; 2020: 8,4% Cumplimiento: 98%	CUMPLE	PPTE Ap. 12 Punto de indicadores: Ref 3



Indicador	Objetivo	Resultado	Cumplimiento y Punto en el que se detallan las incidencias	Requisito del PPTE relacionado
Cumplimiento del deber de confidencialidad. ID_DPS_E4: % de reclamaciones relacionadas.	No se ha definido un valor objetivo o de referencia.	No han tenido reclamaciones relacionadas	CUMPLE Se detallan incidencias en el punto 5.1.3 "Desviaciones Observadas. Plan de Acción"	PPTE Ap. 12 Punto de indicadores: Ref 4
Refuerzo de personal en sobrecargas puntuales de trabajo. ID_DPS_E5: % de horas de personal de refuerzo sobre el total de horas.	No se ha definido un valor objetivo o de referencia.	No se realiza la medición de este indicador	No se realiza la medición de este indicador Se detallan incidencias en el punto 5.1.3 "Desviaciones Observadas. Plan de Acción"	PPTE Ap. 12 Punto de indicadores: Ref 5
Acompañamiento a las personas establecidos según protocolo. ID_DPS_E6: % de personas acompañadas sobre el total de personas a las que aplica acompañamiento.	100%	N/A. No se mide, ya que es la Administración Sanitaria la que organiza los acompañamientos	N/A	PPTE Ap. 12 Punto de indicadores: Ref 6
Organización de actos. ID_DPS_E7: % de actos con incidencias de organización sobre el total de actos organizados.	100%	N/A. No se mide, ya que es la Administración Sanitaria la que organiza los eventos y actos	N/A	PPTE Ap. 12 Punto de indicadores: Ref 7
Demostrar el conocimiento actualizado de las dependencias del centro. ID_DPS_E8: % de incidencias relacionadas con la información sobre dependencias del centro.	No se ha definido un valor objetivo o de referencia.	No se han detectado incidencias durante los días de auditoría, ni SQR ni SIGIs El personal entrevistado tenía conocimiento de las dependencias del centro.	CUMPLE Se detallan incidencias en el punto 5.1.3 "Desviaciones Observadas. Plan de Acción"	PPTE Ap. 12 Punto de indicadores: Ref 8
Conocer la identificación de personas relevantes del Centro. ID_DPS_E9: % de incidencias relacionadas con fallos en la identificación de personas relevantes del centro.	No se ha definido un valor objetivo o de referencia.	No se han detectado incidencias durante los días de auditoría, ni SQR ni SIGIs El personal entrevistado tenía conocimiento de las personas relevantes del centro.	CUMPLE Se detallan incidencias en el punto 5.1.3 "Desviaciones Observadas. Plan de Acción"	PPTE Ap. 12 Punto de indicadores: Ref 9
Grado de cumplimiento en la identificación. ID_DPS_E10: % de personal correctamente identificado.	100% de personal identificado.	No todos están identificados Cumplimiento: 85%	Se detallan incidencias en el punto 5.1.3 "Desviaciones Observadas. Plan de Acción"	PPTE Ap. 12 Punto de indicadores: Ref 10



Indicador	Objetivo	Resultado	Cumplimiento y Punto en el que se detallan las incidencias	Requisito del PPTE relacionado
ID_DPS_E11: Tiempo de respuesta en llamada de entrada.	Máximo 30 seg.	No analizan ya los informes que reciben de ICM (centralita), ya que desde octubre de 2019 refiere la SC que los datos reflejados son inexactos y no reales. Según el estudio ES_CAT el tiempo de respuesta en llamada de entrada es de: 131,8 segundos	No se realiza la medición de este indicador Se detallan incidencias en el punto 5.1.3 "Desviaciones Observadas. Plan de Acción"	PPTE Ap. 12 Punto de indicadores: Ref 11
ID_DPS_E12: Tiempo de atención en llamada de espera (llamada perdida)	< 1 minuto	No analizan ya los informes que reciben de ICM (centralita), ya que desde octubre de 2019 refiere la SC que los datos reflejados son inexactos y no reales. Según el estudio ES_CAT el tiempo de atención en llamadas en espera es de: 4 minutos 17 segundos	No se realiza la medición de este indicador Se detallan incidencias en el punto 5.1.3 "Desviaciones Observadas. Plan de Acción"	PPTE Ap. 12 Punto de indicadores: Ref 12
ID_DPS_E13: Tiempo de respuesta en llamada de emergencia.	Máximo 10 seg.	No analizan ya los informes que reciben de ICM (centralita), ya que desde octubre de 2019 refiere la SC que los datos reflejados son inexactos y no reales.	No se realiza la medición de este indicador Se detallan incidencias en el punto 5.1.3 "Desviaciones Observadas. Plan de Acción"	PPTE Ap. 12 Punto de indicadores: Ref 13
ID_DPS_E14: % de llamadas perdidas no debe ser superior al 3%.	≤ 3%	No analizan ya los informes que reciben de ICM (centralita), ya que desde octubre de 2019 refiere la SC que los datos reflejados son inexactos y no reales. Según el estudio ES_CAT el % de llamadas perdidas es de: 31,7%	No se realiza la medición de este indicador Se detallan incidencias en el punto 5.1.3 "Desviaciones Observadas. Plan de Acción"	PPTE Ap. 12 Punto de indicadores: Ref 14



Indicador	Objetivo	Resultado	Cumplimiento y Punto en el que se detallan las incidencias	Requisito del PPTE relacionado
Comunicación con las personas en guardia localizada. ID_DPS_E15: % de incidencias relacionadas con fallos en los sistemas de comunicación con el personal de guardia.	No se ha definido un valor objetivo o de referencia.	No se han detectado incidencias durante los días de auditoría, ni en las SQR ni en los SIGIs	CUMPLE Se detallan incidencias en el punto 5.1.3 "Desviaciones Observadas. Plan de Acción"	PPTE Ap. 12 Punto de indicadores: Ref 15
Elaboración de informes periódicos. ID_DPS_E16: % de cumplimiento de la periodicidad de entrega de informes.	Mensual.	100%	CUMPLE	PPTE Ap. 12 Punto de indicadores: Ref 16
Establecimiento de sistemas de programación para el bloqueo de equipos. ID_DPS_E17: Existe sistema (Sí/No)	Sí / No	Sí	CUMPLE	PPTE Ap. 12 Punto de indicadores: Ref 17
Listado telefónico actualizado. ID_DPS_E18: % de puestos de información con listado telefónico actualizado.	100% de listados actualizados en los puestos de información.	Lo tienen en Urgencias y en Admisión central (centralita), y en Z colgado	CUMPLE	PPTE Ap. 12 Punto de indicadores: Ref 18
Identificación visible del personal que presta el servicio. ID_DPS_E19: % de personal correctamente identificado.	100% de personal con identificación visible.	No todos están identificados Cumplimiento: 85%	Se detallan incidencias en el punto 5.1.3 "Desviaciones Observadas. Plan de Acción"	PPTE Ap. 12 Punto de indicadores: Pliego general
El personal esta correctamente uniformado. ID_DPS_E20: % de personal correctamente uniformado.	100% de personal con uniforme correcto.	Tienen la bata blanca que marca la SC. Esto es lo que está marcado por protocolo y está aceptado por la Administración Sanitaria del Hospital. Cumplimiento: 100%	CUMPLE	PPTE Ap. 12 Punto de indicadores: Pliego general
Comprobación de la cobertura de los puestos de trabajo por zona, facilitados por la Sociedad Concesionaria. ID_DPS_E21: % de puestos cubiertos.	100% de cobertura de puestos.	En Información / Recepción casi todas las ocasiones está el personal que tiene que estar. En ocasiones no todos los puestos Cumplimiento: 80%	Se detallan incidencias en el punto 5.1.3 "Desviaciones Observadas. Plan de Acción"	PPTE Ap. 12 Punto de indicadores: Pliego general

d) Estudio de la calidad de la atención presencial en citaciones y en la recepción/información (Anexo 4):

Indicador	Objetivo	Resultado	Cumplimiento y Punto en el que se detallan las incidencias	Requisito del PPTE relacionado
ID_CAP_G1 Tiempo de espera en sala.	Criterio de buenas prácticas. No se especifica un objetivo concreto.	2,35 minutos (promedio)	CUMPLE	—
ID_CAP_G2 % de puestos atendidos.	100% de puestos atendidos	81%	Se detallan incidencias en el punto 5.1.3 “Desviaciones Observadas. Plan de Acción”	PPTE Ap. 12 Punto 3.2: Disponer de puntos de información dedicados a la atención a pacientes y usuarios.
ID_CAP_G3: Posibles incidencias ocurridas durante la observación.	No aplica	134 incidencias	Se detallan incidencias en el punto 5.1.3 “Desviaciones Observadas. Plan de Acción”	Puede relacionarse con cualquier requisito del PPTE
ID_CAP_G4: % de puestos de atención bien identificados.	100%	100%	CUMPLE	PPTE Ap. 12 Punto de indicadores: Identificación visible del personal que presta el servicio. El personal está correctamente uniformado.
ID_CAP_G5: % de personal que atienden bien uniformados	100%	99%	CUMPLE	PPTE Ap. 12 Punto de indicadores: Identificación visible del personal que presta el servicio. El personal está correctamente uniformado.
ID_CAP_G6: % de sistemas de gestión de turno y llamada operativos	Criterio de buenas prácticas. No se especifica un objetivo concreto.	100%	CUMPLE	—

e) Evaluación de la calidad de la atención telefónica (Anexo 5):

Salvo en el caso de los estándares de prestación de servicio previstos en el PPTE cuyo cumplimiento ya ha sido evaluado en el punto anterior, la valoración del cumplimiento de los siguientes indicadores se basa en las buenas prácticas en el ámbito de la atención telefónica que han sido determinados en el punto 4.3.5.5.



Indicador	Objetivo	Resultado	Cumplimiento y Punto en el que se detallan las incidencias	Requisito del PPTE relacionado
ID_CAT_G1: Tiempo de respuesta.	Tiempo de respuesta en llamada de entrada máximo 30 seg. Se considera "llamada perdida" si transcurre un minuto en espera. Tiempo de respuesta en llamada de emergencia máximo 10 seg.	131,8 segundos	Se detallan incidencias en el punto 5.1.3 "Desviaciones Observadas. Plan de Acción"	PPTE Ap. 12 Punto 4.3. Ref 11, 12 y 13: Tiempo de respuesta en llamada de entrada máximo 30 seg. Se considera "llamada perdida" si transcurre un minuto en espera. Tiempo de respuesta en llamada de emergencia máximo 10 seg. Punto de indicadores del PPTE, Ref 11, 12 y 13: Tiempo de atención a llamadas de entrada, Tiempo de atención en llamada en espera (llamada perdida), Tiempo de atención a llamadas de emergencia
ID_CAT_G2: % de llamadas perdidas.	En las llamadas entrantes atendidas personalmente el porcentaje de "llamadas perdidas" no debe ser superior al 3%.	31,7%	Se detallan incidencias en el punto 5.1.3 "Desviaciones Observadas. Plan de Acción"	PPTE Ap. 12 Punto 4.3 y punto de indicadores, Ref 14: En las llamadas entrantes atendidas personalmente el porcentaje de "llamadas perdidas" no debe ser superior al 3%.
ID_CAT_G3: Tiempo de llamadas en espera.	Atender todas las llamadas que se realicen desde el exterior del Hospital, y que necesiten información que no se facilite por la centralita automática.	4 minutos 17 segundos	Se detallan incidencias en el punto 5.1.3 "Desviaciones Observadas. Plan de Acción"	PPTE Ap. 12 Punto 4.3. Ref 14: Atender todas las llamadas que se realicen desde el exterior del Hospital, y que necesiten información que no se facilite por la centralita automática. Punto de indicadores del PPTE, Ref 12: Tiempo de atención en llamada de espera (llamada perdida)
ID_CAT_G4: % Derivaciones realizadas correctamente.	Criterio de buenas prácticas. No se especifica un objetivo concreto.	74,24%	Se detallan incidencias en el punto 5.1.3 "Desviaciones Observadas. Plan de Acción"	—
ID_CAT_G5: % Resolución a primera llamada	Criterio de buenas prácticas. No se especifica un objetivo concreto.	66,85%	Se detallan incidencias en el punto 5.1.3 "Desviaciones Observadas. Plan de Acción"	—
ID_CAT_G6: % Saludo y presentación adecuadas.	Criterio de buenas prácticas. No se especifica un objetivo concreto.	79,77%	Se detallan incidencias en el punto 5.1.3 "Desviaciones Observadas. Plan de Acción"	—



Indicador	Objetivo	Resultado	Cumplimiento y Punto en el que se detallan las incidencias	Requisito del PPTE relacionado
ID_CAT_G7: % Trato recibido, tono empleado adecuados.	Criterio de buenas prácticas. No se especifica un objetivo concreto.	99,42%	CUMPLE	—
ID_CAT_G8: % de Conexiones telefónica de calidad adecuada.	Criterio de buenas prácticas. No se especifica un objetivo concreto.	84,09%	Se detallan incidencias en el punto 5.1.3 "Desviaciones Observadas. Plan de Acción"	—
ID_CAT_G9: % de despedidas adecuadas.	Criterio de buenas prácticas. No se especifica un objetivo concreto.	97,47%	CUMPLE	—

f) Evaluación de las incidencias de pacientes y SIGI relacionados con el servicio prestado por personal administrativo (Anexo 6):.

Indicador	Resultado	Punto en el que se detallan las incidencias
ID_SQR-SIGI_G1: % de incidencias SIGI relativas al servicio del personal administrativo	<p>Se registraron 222 SIGIs en 2019 (79,6% de las incidencias), con la siguiente categorización:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Falta personal administrativo en punto de atención presencial en el horario previsto: 87,8% • Tiempo de espera excesivo presencial para citas admisión (percepción subjetiva de quien reclama, esperando a ser atendido por un administrativo): 8,1% 	Se detallan incidencias en el punto 5.1.3 "Desviaciones Observadas. Plan de Acción"
ID_SQR-SIGI_G2: % de incidencias por causa (Las causas corresponden con requisitos contractuales)	<p>El total de incidencias registradas en 2019 (279), se pueden categorizar por causa de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Falta personal administrativo en punto de atención presencial en el horario previsto: 69,9% • Llamadas no atendidas por administrativo: 12,2% • Tiempo de espera excesivo presencial para citas (percepción subjetiva de quien reclama, esperando a ser atendido por un administrativo): 10% • Problemas para conseguir citas (gestión de agendas): 2,9% • Otros: 2,51% • Problemas por reprogramación de citas: 0,72% • Trato Recibido: 0,36% 	Se detallan incidencias en el punto 5.1.3 "Desviaciones Observadas. Plan de Acción"

5.1.3 Desviaciones Observadas. Plan de Acción:

Las desviaciones observadas se clasifican en críticas, medias y leves. Las desviaciones están codificadas de la siguiente manera para hacer una referencia rápida a su nivel, tipo de estudio por la que se ha identificado y número de orden.

Código de desviación: XX_YYYY_ZZZZ

XX:

- DC: desviación de nivel crítico.
- DM: desviación de nivel medio.
- DL: desviación de nivel leve.

YYYY:

- ES_RD: Auditoría de requisitos documentales.
- ES_PS: Auditoría de procesos y subprocesos.
- ES_DPS: Evaluación del desempeño de los procesos y subprocesos.
- ES_CAP: Estudio de la calidad de la atención presencial en citaciones y en la recepción/información.
- ES_CAT: Estudio de la calidad de la atención telefónica.
- ES_SQR-SIGI: Estudio de incidencias y SIGI.

ZZZZ:

Número de orden consecutivo de cuatro dígitos: 0001, 0002, 0003...

a) **DESVIACIONES DE NIVEL CRÍTICO:**

Se han encontrado 4 desviaciones de nivel crítico. Se muestran ordenadas en la siguiente tabla, identificando el motivo de la incidencia e indicando las posibles acciones de subsanación.

Código de Desviación	Desviación	Requisitos del PPTe relacionados	Documentos auditados	Propuesta Plan de Acción
DC_ES_CAP_0001	<p>Como resultado del estudio de campo de la calidad de la atención presencial, realizado durante la auditoría del Hospital (5 días laborales), se han registrado un total de 20 incidencias relativas a tiempos de espera de más de 20 minutos hasta ser atendidos por personal administrativo (desde el momento en el que la auditora saca turno en el tótem, hasta que es llamada para atenderla):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Día 16 de noviembre, 2 incidencias de tiempos de espera superiores a 20 minutos en unidades de Pool de Citaciones presenciales, Sala de Toma de datos. • Día 17 de noviembre, 4 incidencias de tiempos de espera superiores a 20 minutos en unidades de Pool de Citaciones presenciales, Sala de Toma de datos, y Atención al Paciente. • Día 18 de noviembre, 4 incidencias de tiempos de espera superiores a 20 minutos en unidades de Pool de Citaciones presenciales, y Atención al Paciente. • Día 19 de noviembre, 3 incidencias de tiempos de espera superiores a 20 minutos en la unidad de Pool de Citaciones presenciales. • Día 20 de noviembre, 7 incidencias de tiempos de espera superiores a 20 minutos en unidades de Pool de Citaciones presenciales, Sala de Toma de datos, e Información / Recepción. <p>De estas 20 incidencias registradas con tiempos de espera superiores a los 20 minutos, 16 de ellas (80%) están igualmente relacionadas con una o varias ausencias de personal administrativo en puestos de atención disponibles.</p> <p>14 de estas 20 incidencias (70%), han sido registradas en el área del Pool de Citaciones presenciales, donde en muchos momentos, de 8 puestos disponibles para la citación y atención presencial, hay 2 o 3 puestos de atención presencial real. El resto de administrativos del área se encuentran citando de forma telefónica o diferido (carta). Se puede consultar mayor detalle en las páginas 210 a 212</p>	<p>PPTe 2.2. Obligaciones generales de la Sociedad Concesionaria en el área de Recursos Humanos. Obligaciones relativas al adecuado dimensionamiento de la plantilla:</p> <p>La Sociedad Concesionaria, y las empresas contratadas por la misma, contarán con el personal necesario para cumplir las obligaciones estipuladas en el Pliego de Prescripciones Técnicas y sus apartados para cada uno de los servicios a su cargo.</p>	No aplica	<p>Revisión de la adecuación de los recursos y las diferentes coberturas en las diferentes áreas (planillas de personal), con especial cuidado de las áreas de atención directa al público por parte de personal administrativo.</p> <p>Revisar de nuevo las planillas de personal y las coberturas una vez que la situación sanitaria en general se normalice y estabilice.</p>



Código de Desviación	Desviación	Requisitos del PPTe relacionados	Documentos auditados	Propuesta Plan de Acción
DC_ES_CAP_0002	<p>Como resultado del estudio de campo de la calidad de la atención presencial, realizado durante la auditoría del Hospital (5 días laborales), se han detectado discrepancias entre el personal administrativo previsto en los cuadrantes de personal y la cobertura real de puestos en 109 de los 387 cortes observacionales realizados.</p> <p>Para más detalle se puede consultar el Anexo 4 páginas 206, 210.</p>	<p>PPTe 2.2. Obligaciones generales de la Sociedad Concesionaria en el área de Recursos Humanos. Obligaciones relativas al adecuado dimensionamiento de la plantilla:</p> <p>La Sociedad Concesionaria, y las empresas contratadas por la misma, contarán con el personal necesario para cumplir las obligaciones estipuladas en el Pliego de Prescripciones Técnicas y sus apartados para cada uno de los servicios a su cargo.</p>	No aplica	<p>Revisión de la adecuación de los recursos y las diferentes coberturas en las diferentes áreas (planillas de personal), con especial cuidado de las áreas de atención directa al público por parte de personal administrativo.</p> <p>Revisar de nuevo las planillas de personal y las coberturas una vez que la situación sanitaria en general se normalice y establezca.</p>



Código de Desviación	Desviación	Requisitos del PPTe relacionados	Documentos auditados	Propuesta Plan de Acción																											
DC_ES_CAT_0001	Según el estudio de la calidad de la atención telefónica realizado, el resultado del indicador de % de llamadas perdidas ha sido de un 31,7% de un total de 359 llamadas realizadas en el estudio.	PPTe Requisitos particulares 4. Especificaciones técnicas del servicio. Sección de indicadores. Ref 14	Anexo 5 (Resultados de la evaluación de la calidad de la atención telefónica)	<p>Se recomienda actuar sobre las causas que producen las pérdidas de las llamadas. Según los resultados del estudio las causas más reiteradas son:</p> <ul style="list-style-type: none"> Tras varios minutos de espera la llamada se corta. La llamada se corta al hacer la derivación. Sonido malo durante la llamada <p>Este tipo de incidencias ocurren principalmente en las siguientes franjas horarias:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Días y Tramos Horarios para las Llamadas Perdidas</th> <th>Nº de Llamadas Perdidas</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Laboral L_V</td> <td>87</td> <td>94,57%</td> </tr> <tr> <td>Mañana (9-13)</td> <td>47</td> <td>51,09%</td> </tr> <tr> <td>Mediodía/Sobremesa (13-17)</td> <td>19</td> <td>20,65%</td> </tr> <tr> <td>Noche (22-8)</td> <td>2</td> <td>2,17%</td> </tr> <tr> <td>Tarde (17-21)</td> <td>19</td> <td>20,65%</td> </tr> <tr> <td>SD-Festivo</td> <td>5</td> <td>5,43%</td> </tr> <tr> <td>Mañana (9-13)</td> <td>3</td> <td>3,26%</td> </tr> <tr> <td>Mediodía/Sobremesa (13-17)</td> <td>2</td> <td>2,17%</td> </tr> </tbody> </table>	Días y Tramos Horarios para las Llamadas Perdidas	Nº de Llamadas Perdidas	%	Laboral L_V	87	94,57%	Mañana (9-13)	47	51,09%	Mediodía/Sobremesa (13-17)	19	20,65%	Noche (22-8)	2	2,17%	Tarde (17-21)	19	20,65%	SD-Festivo	5	5,43%	Mañana (9-13)	3	3,26%	Mediodía/Sobremesa (13-17)	2	2,17%
Días y Tramos Horarios para las Llamadas Perdidas	Nº de Llamadas Perdidas	%																													
Laboral L_V	87	94,57%																													
Mañana (9-13)	47	51,09%																													
Mediodía/Sobremesa (13-17)	19	20,65%																													
Noche (22-8)	2	2,17%																													
Tarde (17-21)	19	20,65%																													
SD-Festivo	5	5,43%																													
Mañana (9-13)	3	3,26%																													
Mediodía/Sobremesa (13-17)	2	2,17%																													



Código de Desviación	Desviación	Requisitos del PPTE relacionados	Documentos auditados	Propuesta Plan de Acción
DC_ES_CAT_0002	Según el estudio de la calidad de la atención telefónica realizado, el resultado del indicador de Tiempo de respuesta en llamada de entrada ha sido de 131,8 segundos, y 4 minutos 17 segundos el tiempo promedio de llamada en espera.	<p>PPTE Ap. 12 Punto 4.3. Ref 11, 12 y 13:</p> <p>Tiempo de respuesta en llamada de entrada máximo 30 seg. Se considera "llamada perdida" si transcurre un minuto en espera.</p> <p>Tiempo de respuesta en llamada de emergencia máximo 10 seg.</p> <p>Punto de indicadores del PPTE, Ref 11, 12 y 13: Tiempo de atención a llamadas de entrada, Tiempo de atención en llamada en espera (llamada perdida), Tiempo de atención a llamadas de emergencia</p>	<p>Anexo 5 (Resultados de la evaluación de la calidad de la atención telefónica)</p>	<p>Se recomienda actuar sobre las causas que producen las esperas en la atención de las llamadas de entrada. Estas pueden ser:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Líneas ocupadas. <p>Revisar la adecuación de los recursos administrativos que están destinados a atención telefónica</p>

b) DESVIACIONES DE NIVEL MEDIO:

Se han encontrado 11 desviaciones de nivel medio. Se muestran ordenadas en la siguiente tabla, identificando el motivo de la Desviación e indicando las posibles acciones de subsanación.

Código de Desviación	Desviación	Requisitos del PPTE relacionados	Documentos auditados	Propuesta Plan de Acción
DM_ES_RD_0001	Se ha podido evidenciar durante la auditoría presencial, que se establecen refuerzos de personal administrativo en momentos de picos de demanda a petición de la administración sanitaria, pero la cobertura de todos los puestos no en todas las ocasiones se cumple a rajatabla. La cobertura de descansos se cubre con otros administrativos de otros puestos, que en ese momento dejan de hacer su trabajo y de cubrir su propio puesto.	<p>PPTE 2.2. Obligaciones generales de la Sociedad Concesionaria en el área de Recursos Humanos. Obligaciones relativas al adecuado dimensionamiento de la plantilla:</p> <p>La Sociedad Concesionaria, y las empresas contratadas por la misma, contarán con el personal necesario para cumplir las obligaciones estipuladas en el Pliego de Prescripciones Técnicas y sus apartados para cada uno de los servicios a su cargo.</p>	Planillas de personal.	Revisión de la adecuación de los recursos y las diferentes coberturas en las diferentes áreas (planillas de personal), con especial cuidado de las áreas de atención directa al público por parte de personal administrativo.
DM_ES_PS_0001	Igualmente se considera que la cobertura del Pool de Citaciones (que únicamente tiene horario de mañana) puede ser insuficiente. Por la tarde, sólo se sacan adelante citaciones por tres departamentos: Admisión de RHB (que no sólo cita durante la tarde, sino que también hace las labores de admisión de RHB, Diálisis y Pediatría), Admisión de Radiología (que no sólo cita durante la tarde, sino que también hace las labores de admisión de radiología), y 1 persona de citación telefónica en Información / Recepción.	<p>PPTE 4. Especificaciones Técnicas del Servicio. Ref 5:</p> <p>En caso de sobrecarga puntual de trabajo, la Sociedad Concesionaria deberá contar con la posibilidad de tener "refuerzos" que puedan atender dicha demanda de forma urgente.</p>		Revisar de nuevo las planillas de personal y las coberturas una vez que la situación sanitaria en general se normalice y estabilice.



Código de Desviación	Desviación	Requisitos del PPTE relacionados	Documentos auditados	Propuesta Plan de Acción
DM_ES_RD_0002	No hay evaluación del desempeño definida. No se han definido claramente las responsabilidades y tareas de los puestos e información de este tipo con el que poder planificar mejor los planes de formación y realizar evaluaciones del desempeño adecuadas.	<p>PPTE 4. Especificaciones Técnicas del Servicio:</p> <p>La Administración Sanitaria solicitará la sustitución de la persona que tenga un desempeño del puesto de trabajo deficiente. La Sociedad Concesionaria deberá sustituirla a la mayor brevedad posible.</p>	Evaluaciones de desempeño.	<p>Establecer un procedimiento de evaluación de desempeño por parte de la SC, evaluar los resultados y planificar las mejoras necesarias para cubrir las debilidades detectadas.</p> <p>Establecer de forma conjunta y coordinada entre la Sociedad Concesionaria y la Administración Sanitaria, las responsabilidades y tareas de cada puesto administrativo de forma clara.</p>
DM_ES_RD_0003	<p>Se evidencia que la SC no ha contemplado la elaboración de un Listado de medios de comunicación adaptados para personas discapacitadas, que sería recomendable manejar por parte de su personal administrativo.</p> <p>No se evidencia en el Plan de Formación de 2019-2020 formaciones relativas a la adaptación de medios para personas con alguna discapacidad.</p>	<p>PPTE Requisitos particulares 4.2. Área de Recepción/información de pacientes, familiares y visitantes:</p> <p>Conocimiento de los medios que dispone el Hospital para facilitar la comunicación a personas discapacitadas, entre las distintas áreas del mismo.</p>	<p>Listado de medios de comunicación adaptados.</p> <p>Plan de Formación</p> <p>Registros de Formación</p>	<p>Elaborar un Listado de medios de comunicación adaptados para personas discapacitadas. Comunicarlo y distribuirlo entre el personal administrativo.</p> <p>Incluir formación específica de Medios de Comunicación Adaptados para el personal administrativo de la SC, dentro de los Planes de Formación Anuales. Registrar adecuadamente la realización de este tipo de formaciones.</p>



Código de Desviación	Desviación	Requisitos del PPTE relacionados	Documentos auditados	Propuesta Plan de Acción
DM_ES_RD_0004	Durante la realización de la auditoría presencial, no se ha podido evidenciar acciones formativas realizadas entre el personal administrativo relativas al conocimiento actualizado de las personas relevantes del centro. De la misma manera hay evidencia de registros de formación al respecto.	PPTE Requisitos particulares 4.2. Área de Recepción/información de pacientes, familiares y visitantes. Ref 9: Deben tener conocimiento actualizado del nombre, apellidos y lugar de ubicación y teléfono de las personas relevantes del Hospital, tanto la Dirección, como mandos intermedios ya sean de la Administración Sanitaria o de la Sociedad Concesionaria.	Plan de Formación. Registros de Formación.	Incluir formación sobre las personas relevantes del centro, para personal administrativo de nueva incorporación (si es que no se imparte ya), además de registrar formalmente la comunicación de esta información.
DM_ES_PS_0002	Se ha podido comprobar durante la auditoría presencial al personal administrativo de la unidad de Información / Recepción, que desconocen los medios de que dispone el Hospital para facilitar la comunicación a personas discapacitadas. Es una información que no dan a los pacientes en esta área.	PPTE Requisitos particulares 4.2. Área de Recepción/información de pacientes, familiares y visitantes: Conocimiento de los medios que dispone el Hospital para facilitar la comunicación a personas discapacitadas, entre las distintas áreas del mismo.	Plan de Formación Registros de Formación Registros de Incidencias	Incluir formación específica de Medios de Comunicación Adaptados para el personal administrativo de la SC, dentro de los Planes de Formación Anuales. Registrar adecuadamente la realización de este tipo de formaciones.



Código de Desviación	Desviación	Requisitos del PPTE relacionados	Documentos auditados	Propuesta Plan de Acción
DM_ES_PS_0003	<p>En el momento de la auditoría se evidenció que los siguientes procesos se desempeñan sin obtener de ellos ningún indicador de rendimiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Canalizaciones. • Gestión de Citas. • Admisión de Urgencias. 	<p>Buenas prácticas para la gestión de procesos de prestación de servicio:</p> <p>Determinar, medir y hacer seguimiento de indicadores de rendimiento de los procesos clave de un servicio.</p>	<p>No se miden estos procesos, por lo que no hay documentación aplicable en este caso.</p>	<p>Se recomienda establecer un panel de indicadores relacionados con los procesos clave del servicio de personal administrativo para hacer seguimiento y evaluación de los procesos, estableciendo objetivos y estándares de calidad.</p> <p>Como ejemplo y sugerencia, se indican los siguientes indicadores relacionados con los procesos mencionados en la desviación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Canalizaciones: Porcentaje de pacientes de otras comunidades autónomas atendidos de forma programada en SIFCO /unidad de tiempo. • Gestión de Citas: Nº de pacientes no presentados y su porcentaje por especialidad y global. • Admisión de Urgencias: Porcentaje de episodios facturables registrados correctamente en relación con el total de facturables.



Código de Desviación	Desviación	Requisitos del PPTE relacionados	Documentos auditados	Propuesta Plan de Acción
DM_ES_PS_0004	<p>Se ha podido evidenciar que en la Admisión del Servicio de Urgencias, el personal administrativo de la SC, no sabría con exactitud cuál sería la manera más correcta de filiar en el sistema informático Selene, a un paciente que acude a urgencias por accidente pirotécnico.</p> <p>Refieren que reflejarían en el sistema "enfermedad común" y llamaría a triaje e informaría a los sanitarios del accidente pirotécnico</p>	<p>Buenas prácticas de procedimiento (Admisión de Urgencias):</p> <p>Accidentes Pirotécnicos: el administrativo registrará en la carpeta compartida a todo paciente que acuda a urgencias por accidente relacionado con artículos pirotécnicos.</p>	Herramienta informática Selene	<p>Se recomienda que la SC defina algún tipo de protocolo para el proceso de filiación de pacientes con situaciones específicas y excepcionales en la herramienta Selene, en el servicio de Urgencias.</p> <p>Definir el protocolo con la coordinación y aprobación de la Administración Sanitaria.</p> <p>Por último, una vez aprobado, realizar la comunicación y distribución del protocolo al personal administrativo de la SC y personal sanitario del servicio de Urgencias.</p>



Código de Desviación	Desviación	Requisitos del PPTE relacionados	Documentos auditados	Propuesta Plan de Acción
DM_ES_DPS_0001	<p>En el momento de la auditoría la sociedad concesionaria no dispone de información sobre los siguientes indicadores de prestación del servicio de personal administrativo contemplados en el PPTE:</p> <ul style="list-style-type: none">• Sustitución de personal por ausencias.• Refuerzo de personal en sobrecargas puntuales de trabajo.• Tiempo de respuesta en llamada de entrada.• Tiempo de atención en llamada de espera (llamada perdida).• Tiempo de respuesta en llamada de emergencia.• % de llamadas perdidas no debe ser superior al 3%.	PPTE Requisitos particulares 4. Especificaciones técnicas del servicio. Sección de indicadores	Informes periódicos de actividad y prestación de servicio.	<p>Se recomienda medir los siguientes indicadores y hacer seguimiento de ellos incluyéndolos en el sistema de reporte de informes:</p> <ul style="list-style-type: none">• Sustitución de personal por ausencias: % de ausencias sustituidas.• Refuerzo de personal en sobrecargas puntuales de trabajo: % de horas de personal de refuerzo sobre el total de horas.• Tiempo de respuesta en llamada de entrada.• Tiempo de atención en llamada de espera (llamada perdida).• Tiempo de respuesta en llamada de emergencia.• % de llamadas perdidas no debe ser superior al 3%.



Código de Desviación	Desviación	Requisitos del PPTE relacionados	Documentos auditados	Propuesta Plan de Acción
DM_ES_DPS_0002	<p>Para los siguientes indicadores de prestación del servicio de personal administrativo contemplados en el PPTE no se han definido referencias, objetivos o estándares de calidad por parte de la SC:</p> <ul style="list-style-type: none">• Cumplimiento del deber de Confidencialidad.• Refuerzo de personal en sobrecargas puntuales de trabajo.• Demostrar el conocimiento actualizado de las dependencias del centro.• Conocer la identificación de personas relevantes del Centro.• Comunicación con las personas en guardia localizada.	<p>PPTE Requisitos particulares 4. Especificaciones técnicas del servicio. Sección de indicadores</p>	<p>Informes periódicos de actividad y prestación de servicio.</p>	<p>Se recomienda definir valores de referencia para los siguientes indicadores por parte de la SC, pero de manera consensuada con la administración sanitaria del centro:</p> <ul style="list-style-type: none">• Cumplimiento del deber de Confidencialidad.• Refuerzo de personal en sobrecargas puntuales de trabajo.• Demostrar el conocimiento actualizado de las dependencias del centro.• Conocer la identificación de personas relevantes del Centro.• Comunicación con las personas en guardia localizada.



DM_ES_CAT_0001	<p>Durante el transcurso del estudio de la calidad de la atención telefónica se han detectado las siguientes incidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tiempo de llamadas en espera (objetivo < 1 minuto): 4 minutos 20 segundos (promedio). • Derivaciones realizadas correctamente: Hay un porcentaje de llamadas de un 17,8% en las que la derivación no procedía (no aplicable), lo que nos deja un porcentaje de 74,2% de llamadas con derivaciones correctas y un resto de 25,8% de llamadas con derivaciones incorrectas. Las principales causas de estas derivaciones incorrectas son: llamadas que se cortan después de pulsar la derivación, o llamadas que finalmente no son atendidas tras la derivación (no cogen el teléfono). • % De resolución a primera llamada: Hay un porcentaje de 67,1% de llamadas resueltas a la primera, lo que nos deja un 32,9% de llamadas no solucionadas a la primera. Las principales causas son: llamadas que se cortan antes y después de derivaciones. • Saludo y presentación adecuadas: De todas aquellas llamadas que sí han sido atendidas por un operador (hay llamadas que únicamente testaban el proceso de derivaciones y árbol de extensiones), tenemos un porcentaje de 79,8% de llamadas en las que la administrativa saluda y se presenta adecuadamente. No obstante hay un 20,2% de llamadas en las que la administrativa no saluda o se presenta de forma correcta. Las principales causas son: la administrativa no saluda con un "buenos días/tardes" o similar, o la administrativa no informa sobre el área o departamento al que se está llamando (citas, radiología, etc.). 	<p>POTE Requisitos generales 3.2. Servicio de recepción/información y atención telefónica:</p> <p>Establecimiento de un sistema de comunicación ágil y eficiente entre todos los usuarios los 365 días del año.</p> <p>POTE 2. Alcance y Ámbito de Aplicación. 2.3. Personal para el Servicio de Atención Telefónica:</p> <p>El primer contacto con el Hospital puede ser por vía telefónica, por tanto, desde otro punto de vista, este servicio puede ser también la "puerta de entrada" entre los usuarios y el Hospital. Por ello, se deberá contar con profesionales con unos conocimientos extensos en habilidades de comunicación.</p>	No aplica	<p>Se deberá de analizar en profundidad las causas finales de los posibles cortes en las llamadas (mala conexión, mala línea), al igual que una revisión de la correcta definición del árbol de extensiones de centralita, para evitar este tipo de incidentes.</p> <p>La SC hará un refresco de formación a su personal administrativo (en general, pero en este tipo específico de incidencias especialmente para las administrativas de atención telefónica), acerca de las fórmulas correctas y educadas de saludo, presentación del Hospital y presentación del área o departamento, aplicables a las llamadas telefónicas que se reciben.</p>
----------------	---	---	-----------	---



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL DEL HENARES
28/01/2021



Código de Desviación	Desviación	Requisitos del PPTE relacionados	Documentos auditados	Propuesta Plan de Acción
	<ul style="list-style-type: none">% de Conexiones telefónica de calidad adecuada: Hay un porcentaje de 84,1% de llamadas con una calidad de conexión adecuada, lo que nos deja un 15,9% de llamadas con conexiones de baja calidad. Las principales causas son: ruido de fondo, alguna interferencia, el saludo de la locución suena cortado, o las locuciones e hilos musicales de espera suenan a un volumen muy bajo.			



DM_ES_SQR-SIGI_0001	<p>Se pidieron las Incidencias y SIGIS de 2019.</p> <p>Se registraron 222 SIGIs en 2019 (79,6% de las incidencias), con la siguiente categorización:</p> <ul style="list-style-type: none">Falta personal administrativo en punto de atención presencial en el horario previsto: 87,8%Tiempo de espera excesivo presencial para citas admisión (percepción subjetiva de quien reclama, esperando a ser atendido por un administrativo): 8,1% <p>El total de incidencias registradas en 2019 (279), se pueden categorizar por causa de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none">Falta personal administrativo en punto de atención presencial en el horario previsto: 69,9%Llamadas no atendidas por administrativo: 12,2%Tiempo de espera excesivo presencial para citas (percepción subjetiva de quien reclama, esperando a ser atendido por un administrativo): 10%Problemas para conseguir citas (gestión de agendas): 2,9%Otros: 2,51%Problemas por reprogramación de citas: 0,72%Trato Recibido: 0,36%	<p>PPTE 2.2. Obligaciones generales de la Sociedad Concesionaria en el área de Recursos Humanos. Obligaciones relativas al adecuado dimensionamiento de la plantilla:</p> <p>La Sociedad Concesionaria, y las empresas contratadas por la misma, contarán con el personal necesario para cumplir las obligaciones estipuladas en el Pliego de Prescripciones Técnicas y sus apartados para cada uno de los servicios a su cargo.</p> <p>PPTE Requisitos generales 3.2. Servicio de recepción/información y atención telefónica:</p> <p>Establecimiento de un sistema de comunicación ágil y eficiente entre todos los usuarios los 365 días del año.</p>	Incidencias (Reclamaciones) y SIGIs registrados en 2019 y comunicados por la SC	<p>Revisión de la adecuación de los recursos y las diferentes coberturas en las diferentes áreas (planillas de personal), con especial cuidado de las áreas de atención directa al público por parte de personal administrativo.</p> <p>Revisar de nuevo las planillas de personal y las coberturas una vez que la situación sanitaria en general se normalice y establezca.</p>
---------------------	--	--	---	--

c) DESVIACIONES DE NIVEL LEVE:

Se han encontrado 8 desviaciones de nivel leve. Se muestran ordenadas en la siguiente tabla, identificando el motivo de la Desviación e indicando las posibles acciones de subsanación.

Código de Desviación	Desviación	Requisitos del PPTE relacionados	Documentos auditados	Propuesta Plan de Acción
DL_ES_RD_0001 DL_ES_PS_0001	En cuanto a los Informes periódicos (mensuales) que la SC remite a la Administración Sanitaria, se ha podido comprobar que la información que se comparte en los mencionados informes es relativa a la planificación de los puestos cubiertos, las bajas, etc., sin embargo no se evidencia un análisis más profundo de la actividad llevada a cabo por los administrativos (análisis de desempeño de los procesos con KPIs asociados a los requisitos de PPTE)	Buenas prácticas para la gestión de procesos de prestación de servicio: Determinar, medir y hacer seguimiento de indicadores de rendimiento de los procesos clave de un servicio.	No se mide el desempeño de algunos procesos, por lo que no hay documentación aplicable en este caso.	Se recomienda establecer un panel de indicadores relacionados con los procesos clave del servicio de personal administrativo para hacer seguimiento y evaluación de los procesos, estableciendo objetivos y estándares de calidad. Mostrar estos resultados en los Informes de Actividad y en los Informes periódicos destinados a la Administración Sanitaria.



Código de Desviación	Desviación	Requisitos del PPTE relacionados	Documentos auditados	Propuesta Plan de Acción
DL_ES_RD_0002	Durante la auditoría presencial, se ha podido evidenciar que en lo relativo a la planificación o cobertura de personal administrativo en el área de Información / Recepción, no en todos los momentos de los turnos de mañana y tarde se cubre el total de 2 personas + 1 persona (citación telefónica) (mañana) / 2 personas + 1 persona (citación telefónica) (tarde), que es la cobertura teórica definida por la SC; a veces es una persona más la que cita telefónicamente, o ha habido momentos puntuales donde es una única persona.	PPTE Requisitos particulares 4.2. Área de Recepción/información de pacientes, familiares y visitantes: El servicio se prestará en turno de mañana, tarde y noche, según las indicaciones que marque la Administración Sanitaria.	Planillas de personal.	Mantener actualizados las planillas de personal con la situación real de coberturas para los puestos de las diferentes unidades. Actualizar las planillas de personal con todas las modificaciones, sustituciones, refuerzos, bajas.



Código de Desviación	Desviación	Requisitos del PPTE relacionados	Documentos auditados	Propuesta Plan de Acción
DL_ES_RD_0003	<p>Se evidencia que la SC no ha contemplado la elaboración de un Listado de Idiomas relevantes que sería recomendable manejar por parte de su personal administrativo.</p> <p>De igual manera, se puede evidenciar que la SC no ha incluido dentro de sus Planes de Formación anuales, ningún tipo de formación en idiomas relevantes.</p> <p>Si bien es cierto que los idiomas no es algo que se exija o se pida al personal administrativo por parte de la SC o por parte de la Administración Sanitaria, se han encontrado evidencias de realización de cursos de inglés para algunas de las administrativas.</p>	<p>PPTE Requisitos particulares 4.2. Área de Recepción/información de pacientes, familiares y visitantes:</p> <p>Dado el gran número de usuarios del sistema que no conocen la lengua española, sería deseable que el personal de recepción tuviera conocimientos básicos de las lenguas más habituales utilizadas en el área de influencia del Hospital.</p>	<p>Listado de idiomas relevantes.</p> <p>Plan de Formación.</p> <p>Registros de Formación.</p>	<p>Elaborar un Listado de Idiomas relevantes para el centro. Comunicarlo y distribuirlo entre el personal administrativo.</p> <p>Incluir en el plan de formación para personal administrativo una sección relacionada con el desarrollo de las habilidades de comunicación en los idiomas extranjeros más habituales.</p> <p>Una vez incluida, determinar los cursos, proveedores de la formación, personal al que irá dirigida y fechas de ejecución de la formación.</p> <p>Una vez ejecutada se conservará registro de la formación impartida, el nivel de aprovechamiento y la evaluación de la eficacia de la formación en el puesto de trabajo.</p>



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL DEL HENARES
28/01/2021



Código de Desviación	Desviación	Requisitos del PPTE relacionados	Documentos auditados	Propuesta Plan de Acción
DL_ES_PS_0002	<p>Durante la auditoría presencial, se ha podido evidenciar que en cuanto a la comunicación que se hace por parte de los diferentes Jefes de Servicio relativa a la creación, modificación o reprogramación de agendas, éstos realizan las comunicaciones a través de email al personal administrativo para la gestión de las agendas, sin embargo, no hay un formulario estándar de comunicación de creación, modificación o reprogramación de agendas, que evite disparidad de comunicaciones de este tipo de información por email. Disponer de formularios específicos, ayudaría a homogeneizar el tipo de información para la correcta gestión de las agendas por parte del personal administrativo.</p>	<p>Buenas prácticas de procedimiento (Gestión de Agendas):</p> <p>Con el fin de iniciar la gestión de agendas (creación, anulación, cambio, bloqueo, o apertura de agendas de consultas) el Jefe de Servicio clínico correspondiente realizará la oportuna petición en los formularios oficiales de la Comunidad de Madrid (Normativa de Gestión de Agendas de la Comunidad de Madrid)</p>	<p>Registros de Solicitudes de Reprogramación de Agendas.</p> <p>Emails</p>	<p>La SC establecerá e implantará una pauta, según la cual todo Jefe de Servicio, cumplimentará los formularios oficiales de la Comunidad de Madrid o algún otro formulario diseñado al efecto, para la adecuada comunicación de reprogramaciones, creaciones, anulaciones, bloqueos o aperturas de agendas. Estos formularios aprobados deberán de disponer de toda la información imprescindible para que el personal administrativo pueda gestionar adecuadamente las diferentes agendas. Se debe evitar en la medida de lo posible la utilización de otros medios menos formales (email, llamada telefónica).</p>



Código de Desviación	Desviación	Requisitos del PPTE relacionados	Documentos auditados	Propuesta Plan de Acción
DL_ES_PS_0003	Durante la auditoría presencial al personal administrativo de la Admisión de la unidad de Urgencias, se ha comprobado que las administrativas cierran para cada paciente el proceso de urgencias, y registran el alta en Urgencias en Selene, pero ellas no registran el motivo del alta, ya que esto lo realiza el personal sanitario del servicio de Urgencias.	PPTE 3. Obligaciones Generales. 3.1. Área de Apoyo Administrativa: Realizará los informes médicos de alta, tanto en el área de urgencias, como de consultas y hospitalización. Dichos informes podrán ser de forma simultánea o por medio de equipos de grabación.	Herramienta informática Selene	La SC se reunirá con la Administración Sanitaria para definir la responsabilidad última del registro del motivo de alta en la herramienta Selene para el servicio de Urgencias.
DL_ES_DPS_0001	Durante la auditoría presencial en el Hospital, se ha podido evidenciar, que si bien es cierto que la mayoría del personal administrativo está correctamente uniformado e identificado, se han encontrado excepciones, y en algún caso se han encontrado administrativos sin llevar la tarjeta identificativa correspondiente.	PPTE 2.2. Obligaciones generales de la Sociedad Concesionaria en el área de Recursos Humanos. Obligaciones de Uniformidad: Tanto el personal de la Sociedad Concesionaria como, en su caso, el de las empresas subcontratadas, deberá ir debidamente uniformado y deberá mantener un alto nivel de higiene personal. Asimismo deberá llevar en todo momento la identificación, que haya sido autorizada por el Hospital.	No aplica	La SC recordará al personal administrativo, la necesidad y obligatoriedad de llevar la identificación adecuada en todo el horario de servicio.



Código de Desviación	Desviación	Requisitos del PPTe relacionados	Documentos auditados	Propuesta Plan de Acción
DL_ES_DPS_0002	<p>Se ha podido evidenciar durante la auditoría presencial, que la cobertura de todos los puestos no en todas las ocasiones se cumple a rajatabla.</p> <p>En el área de Información / Recepción, en casi todo momento está el personal que tiene que estar cubriendo todos los puestos disponibles, sin embargo, en otras ocasiones, no todos los puestos disponibles se cubren.</p>	<p>PPTe 2.2. Obligaciones generales de la Sociedad Concesionaria en el área de Recursos Humanos. Obligaciones relativas al adecuado dimensionamiento de la plantilla:</p> <p>La Sociedad Concesionaria, y las empresas contratadas por la misma, contarán con el personal necesario para cumplir las obligaciones estipuladas en el Pliego de Prescripciones Técnicas y sus apartados para cada uno de los servicios a su cargo.</p>	Planillas de personal.	<p>Revisión de la adecuación de los recursos y las diferentes coberturas en las diferentes áreas (planillas de personal), con especial cuidado de las áreas de atención directa al público por parte de personal administrativo.</p> <p>Revisar de nuevo las planillas de personal y las coberturas una vez que la situación sanitaria en general se normalice y estabilice.</p>



Código de Desviación	Desviación	Requisitos del PPTE relacionados	Documentos auditados	Propuesta Plan de Acción
DL_ES_CAP_0001	<p>Como resultado del estudio de campo de la calidad de la atención presencial, realizado durante la auditoría del Hospital (5 días laborales), se han registrado 5 incidencias relativas a personal administrativo sin uniformidad adecuada (ausencia de bata blanca) o sin identificación adecuada:</p> <ul style="list-style-type: none">• Día 16 de noviembre, 2 incidencias, 1 administrativa en la Consulta de Traumatología sin bata blanca, y en Admisión de Urgencias, una administrativa no lleva la bata blanca, y la otra administrativa no lleva identificación.• Día 17 de noviembre, 1 incidencia, 1 administrativa en Extracciones sin identificación.• Día 18 de noviembre, 1 incidencia, 1 administrativa en Extracciones sin bata blanca.• Día 20 de noviembre, 1 incidencia, 1 administrativa en Hospital de Día sin bata blanca.	<p>PPTE 2.2. Obligaciones generales de la Sociedad Concesionaria en el área de Recursos Humanos. Obligaciones de Uniformidad:</p> <p>Tanto el personal de la Sociedad Concesionaria como, en su caso, el de las empresas subcontratadas, deberá ir debidamente uniformado y deberá mantener un alto nivel de higiene personal.</p> <p>Asimismo deberá llevar en todo momento la identificación, que haya sido autorizada por el Hospital.</p>	No aplica	La SC recordará al personal administrativo, la necesidad y obligatoriedad de llevar el uniforme acordado y la identificación adecuada en todo el horario de servicio.



Comunidad
de Madrid



6 ANEXOS: Tablas de valoración cumplimentadas y evidencias recogidas mediante fotografía.

Los siguientes anexos corresponden con el registro de toda la información recogida y los modelos de análisis que han sido descritos en el punto 4 sobre metodología, del presente informe.

6.1 ANEXO 1: Tabla evaluación de los requisitos documentales.

REQUISITO	DOCUMENTO	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
Definir la prestación del servicio en un manual de procedimiento	Manuales de procedimientos	Crítica	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	17/11/2020: Hay Protocolos para todas las tareas y todas la áreas y puestos establecidos y definidos por la administración sanitaria. Prácticamente todos ellos tienen revisión y versión de abril de 2020. Están actualizados. Tienen todos acceso en la carpeta compartida "común"
Descripción de todos los servicios de apoyo administrativo previstos	Manuales de procedimientos	Media	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	17/11/2020: Hay Protocolos para todas las tareas y todas la áreas y puestos establecidos y definidos por la administración sanitaria. Prácticamente todos ellos tienen revisión y versión de abril de 2020. Están actualizados. Tienen todos acceso en la carpeta compartida "común"
Contar con profesionales con unos conocimientos extensos en habilidades de comunicación en el servicio de información - recepción	Registros de personal, expedientes, planillas de programación del servicio, registros de formación, descripción de los puestos de trabajo y sus perfiles	Media	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	17/11/2020: Se hace numerosa formación en habilidades de comunicación.
El personal que preste sus servicios en las Áreas que se han definido en el presente pliego, dependerá orgánicamente de la Sociedad Concesionaria	Contratos, expedientes de personal	Crítica	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Registrar la entrada de pacientes, y su identificación, como beneficiario de la Seguridad social, etc., en las distintas áreas asistenciales de entrada al hospital	Registros de admisión	Baja	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



REQUISITO	DOCUMENTO	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
Gestión administrativa del almacén de productos farmacéuticos	Registros del sistema de gestión de almacén de farmacia	Crítica	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Puede verse como actividad relevante, la gestión administrativa del almacén farmacéutico, en el documento "Servicio 12 Gestión de personal administrativo, de recepción/información y de centralita telefónica" del "Manual de procedimiento Hospital del Henares" Versión 1.0 (noviembre 2015), concretamente en la descripción del servicio de "Farmacia".
Realizar las labores administrativas para los servicios asistenciales que la Administración Sanitaria determine	Manuales de procedimientos	Crítica	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	17/11/2020: Hay Protocolos para todas las tareas y todas las áreas y puestos establecidos y definidos por la administración sanitaria. Prácticamente todos ellos tienen revisión y versión de abril de 2020. Están actualizados. Tienen todos acceso en la carpeta compartida "común"
Realizar las labores administrativas para los servicios asistenciales que la Administración Sanitaria determine	Comunicados, actas de acuerdos, etc. donde se reflejen acuerdos adicionales con la Administración Sanitaria	Media	8	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	18/11/2020: No hay acuerdos adicionales con la administración sanitaria por escrito.
Establecimiento de un sistema de comunicación ágil y eficiente entre todos los usuarios los 365 días del año	Manuales de procedimientos	Media	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	17/11/2020: Hay Protocolos para todas las tareas y todas las áreas y puestos establecidos y definidos por la administración sanitaria. Prácticamente todos ellos tienen revisión y versión de abril de 2020. Están actualizados. Tienen todos acceso en la carpeta compartida "común"
Disponer de puntos de información dedicados a la atención a pacientes y usuarios.	Manuales de procedimientos	Media	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Se aporta listado de puntos de información: extracciones, principal, admisión citaciones y rehabilitación.



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



REQUISITO	DOCUMENTO	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
	Mapas de organización.	Media	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Se aporta mapa del hospital con la localización de los puntos de información
Tomar las medidas oportunas para que, en caso de ausencia del personal, éste sea sustituido por otro con el mismo nivel de conocimientos que la persona sustituida	Planillas de personal.	Crítica	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	17/11/2020: Se ha evidenciado una buena calidad y cantidad de cursos específicos de atención al paciente, comunicación, manejo de estrés, habilidades de comunicación, y específicos a todos los puestos de trabajo en los planes de formación de los últimos años. Como resultado tenemos a un personal altamente polivalente, por lo que las sustituciones que se realizan tienen asegurado la incorporación de personal que está correctamente formado y con las capacidades y conocimientos adecuados.
	Registros de bajas de personal.	Crítica	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	17/11/2020: La SC a todas las nuevas incorporaciones da un Manual de Acogida (Módulo de Calidad, Módulo de Prevención de Riesgos, Módulo de Funciones de Puesto (definidas por la Administración Sanitaria y por la SC: Habilidades de Comunicación, Guía de Urgencias y Gestión de Citas, Protocolo de Citaciones, Protocolo de Filiación en Urgencias, Protocolo de Petición de Ambulancia Urgente, Protocolo de Asignación de Camas desde Urgencias, Protocolo de cargos a Terceros) y se les da una Formación Inicial tutorada unas dos semanas (depende del perfil de la nueva incorporación) con otra administrativa de la SC del puesto al que se incorpora.
	Nuevas incorporaciones.	Crítica	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	17/11/2020: La SC a todas las nuevas incorporaciones da un Manual de Acogida (Módulo de Calidad, Módulo de Prevención de Riesgos, Módulo de Funciones de Puesto (definidas por la Administración Sanitaria y por la SC: Habilidades de Comunicación, Guía de Urgencias y Gestión de Citas, Protocolo de Citaciones, Protocolo de Filiación en Urgencias, Protocolo de Petición de Ambulancia Urgente, Protocolo de Asignación de Camas desde Urgencias, Protocolo de cargos a Terceros) y se les da una Formación Inicial tutorada unas dos semanas (depende del perfil de la nueva incorporación) con otra administrativa de la SC del puesto al que se incorpora.



REQUISITO	DOCUMENTO	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
	Capacitación del nuevo personal.	Crítica	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	17/11/2020: Se ha evidenciado una buena calidad y cantidad de cursos específicos de atención al paciente, comunicación, manejo de estrés, habilidades de comunicación, y específicos a todos los puestos de trabajo en los planes de formación de los últimos años. Como resultado tenemos a un personal altamente polivalente. 17/11/2020: La SC a todas las nuevas incorporaciones dan un Manual de Acogida (Módulo de Calidad, Módulo de Prevención de Riesgos, Módulo de Funciones de Puesto (definidas por la Administración Sanitaria y por la SC: Habilidades de Comunicación, Guía de Urgencias y Gestión de Citas, Protocolo de Citaciones, Protocolo de Filiación en Urgencias, Protocolo de Petición de Ambulancia Urgente, Protocolo de Asignación de Camas desde Urgencias, Protocolo de cargos a Terceros) y se les da una Formación Inicial tutorada unas dos semanas (depende del perfil de la nueva incorporación) con otra administrativa de la SC del puesto al que se incorpora.
Respetar los plazos máximos de sustitución	Registros de bajas de personal.	Crítica	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
	Registros de contratación: personal de sustitución	Crítica	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Realizar cursos de formación continuada, para que todo el personal que presta servicios en las distintas áreas conozca las Tareas a realizar en las diferentes Áreas de Actividad del hospital	Registro de formación impartida.	Media	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	17/11/2020: Se realizan
	Registros y controles de asistencia.	Media	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	17/11/2020: Se realizan



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL DEL HENARES
28/01/2021



REQUISITO	DOCUMENTO	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
El personal conoce las aplicaciones informáticas que funcionan en el hospital, así como que está al día de las modificaciones e innovaciones de dichas aplicaciones que pudieran realizarse.	Listado de aplicaciones informáticas.	Media	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	En el documento "Servicio 12-Gestión de personal administrativo, de recepción/información y de centralita telefónica. Manual de procedimientos, Hospital del Henares, Versión 1" (noviembre 2015), puede verse el listado de aplicaciones que se utilizan en cada uno de los áreas y servicios
	Registros de formación	Media	8	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	17/11/2020: La formación específica sobre las herramientas informáticas más específicas (Selene, RIS, Ruleq, Cibeles, etc.) es realizada por la administración sanitaria. La SC refiere que se les da poco acceso a estas aplicaciones informáticas (salvo las administrativas que ya son contratadas y superar el tiempo de tutoración y formación). En cualquier caso, la SC da una guía con pantallazos y formas de proceder de las principales herramientas como parte de su Manual de Acogida.
Sustitución de la persona que tenga un desempeño del puesto de trabajo deficiente. La Sociedad Concesionaria deberá sustituirla a la mayor brevedad posible.	Casos de despido	Media	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	17/11/2020: Han tendido finalización de contratos, pero en 2019, 2020, no refieren haber tenido despidos
Tomar las medidas necesarias de control de presencia del personal a su cargo, para que cumpla la jornada laboral establecida.	Registro o informe del registro de jornada laboral	Baja	9	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Se evidencia registro de jornada laboral con nombres y apellidos.



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



REQUISITO	DOCUMENTO	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
Cumplir el deber de confidencialidad y con relación a cuantos datos e informaciones conozca por la participación en la prestación del servicio	Firma de las cláusulas de confidencialidad	Media	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	17/11/2020: El personal administrativo de la SC firman dos compromisos de confidencialidad, uno con la SC y otro con el Hospital
El personal conoce las aplicaciones informáticas que funcionan en el hospital, así como que está al día de las modificaciones e innovaciones de dichas aplicaciones que pudieran realizarse.	Plan de formación.	Media	8	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	17/11/2020: La formación específica sobre las herramientas informáticas más específicas (Selene, RIS, Ruleq, Cibeles, etc.) es realizada por la administración sanitaria. La SC refiere que se les da poco acceso a estas aplicaciones informáticas (salvo las administrativas que ya son contratadas y superar el tiempo de tutoración y formación). En cualquier caso, la SC da una guía con pantallazos y formas de proceder de las principales herramientas como parte de su Manual de Acogida.
Garantizar la interconexión entre los profesionales, Sociedad Concesionaria, pacientes tanto a nivel interno como comunicación externa.	Informes del sistema de comunicaciones	Media	8	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	18/11/2020: La SC recibe de vez en cuando informes de ICM de la centralita, y analizan determinados indicadores, pero no tienen información con la periodicidad adecuada
Organizar, bajo las directrices de la Administración Sanitaria, los actos que la misma determine (Congresos, Mesas, Jornadas de difusión, etc.)	Registros o informes de actividad.	Baja	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	18/11/2020: apoyo administrativo de los eventos, y muy puntual
Organizar, bajo las directrices de la Administración Sanitaria, los actos que la misma determine (Congresos, Mesas, Jornadas de difusión, etc.)	Protocolo establecido	Baja	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	18/11/2020: apoyo administrativo de los eventos, y muy puntual



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL DEL HENARES
28/01/2021



REQUISITO	DOCUMENTO	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
Tener conocimiento exhaustivo de la ubicación de todas las dependencias del Centro Sanitario	Listado de dependencias del hospital	Media	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	17/11/2020: Dentro del manual de Acogida que se da a cada nueva administrativa que se incorpora hay un directorio de los departamentos del Hospital y unos mapas por plantas del mismo.
	Plan de formación.	Media	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Se evidencia formación en el Plan de formación 2012-2018 de SACYR FACILITIES para el HHE, general para todos los servicios, de "Conociendo el hospital". 17/11/2020: Dentro del manual de Acogida que se da a cada nueva administrativa que se incorpora hay un directorio de los departamentos del Hospital y unos mapas por plantas del mismo.
	Registro de incidencias	Crítica	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	18/11/2020: No se han registrado incidencias al respecto
	Registros de formación.	Crítica	8	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	17/11/2020: Dentro del manual de Acogida que se da a cada nueva administrativa que se incorpora hay un directorio de los departamentos del Hospital y unos mapas por plantas del mismo. El personal administrativo firma cuando recibe el Manual de Acogida, por lo que esto se puede considerar como un registro de la formación e información impartida al respecto
Conocimiento de los medios que dispone el Hospital para facilitar la comunicación a personas discapacitadas, entre las distintas áreas de este.	Registro de incidencias	Media	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	No se evidencian reclamaciones en este sentido.



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL DEL HENARES
28/01/2021



REQUISITO	DOCUMENTO	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
Conocimiento actualizado del nombre, apellidos y lugar de ubicación y teléfono de las personas relevantes del Hospital	Listado de personas relevantes.	Media	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Se evidencia que el listado de personas relevante y dependencias del Hospital, donde se indica el área, las personas, el teléfono y busca. 18/11/2020: En Urgencias hay listado de Jefes de guardia, etc. y en Admisión Central también
	Registro de incidencias	Media	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	No existen incidencias/reclamaciones relacionadas
Conocimientos básicos de las lenguas más habituales utilizadas en el área de influencia del Hospital	Registro de incidencias	Media	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	No existen incidencias/reclamaciones relacionadas
Realizar cursos de formación continuada, para que todo el personal que presta servicios en las distintas áreas conozca las Tareas a realizar en las diferentes Áreas de Actividad del hospital	Plan de formación.	Media	8	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	17/11/2020: Se ha evidenciado una buena calidad y cantidad de cursos específicos de atención al paciente, comunicación, manejo de estrés, habilidades de comunicación, y específicos a todos los puestos de trabajo en los planes de formación de los últimos años. Como resultado tenemos a un personal altamente polivalente. 18/11/2020: En 2019 se han realizado 5 cursos de los propuestos y en 2020 no se ha llegado a formalizar plan de Formación (por pandemia fundamentalmente, y porque la administración sanitaria todavía no ha llegado a aceptar el propuesto)



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL DEL HENARES
28/01/2021



REQUISITO	DOCUMENTO	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
Realizar las labores administrativas para los servicios asistenciales que la Administración Sanitaria determine	Informes de actividad	Media	7	DESVIACIÓN DE CRITICIDAD LEVE	DL_ES_RD_0001	18/11/2020: Se envían Informes de forma mensual, con planificación de los puestos cubiertos, las bajas, etc. No hay análisis de actividad
Establecimiento de un sistema de comunicación ágil y eficiente entre todos los usuarios los 365 días del año	Informes de actividad	Media	7	DESVIACIÓN DE CRITICIDAD LEVE		18/11/2020: Se envían Informes de forma mensual, con planificación de los puestos cubiertos, las bajas, etc. No hay análisis de actividad
Elaboración de los informes periódicos que determine la Administración Sanitaria.	Informes periódicos requeridos por la Administración sanitaria	Baja	7	DESVIACIÓN DE CRITICIDAD LEVE		18/11/2020: Se envían Informes de forma mensual, con planificación de los puestos cubiertos, las bajas, etc. No hay análisis de actividad
Admisión, recepción información: se prestará en turno de mañana, tarde y noche, según las indicaciones que marque la Administración Sanitaria	Planillas de personal.	Crítica	7	DESVIACIÓN DE CRITICIDAD LEVE	DL_ES_RD_0002	17/11/2020: no en todos los momentos de los turnos de mañana y tarde se cubre el total de 2 personas + 1 persona (citación telefónica) (mañana) / 2 personas + 1 persona (citación telefónica) (tarde), a veces es una persona más la que cita telefónicamente, o ha habido momentos puntuales donde es una única persona.



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL DEL HENARES
28/01/2021



REQUISITO	DOCUMENTO	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
Conocimientos básicos de las lenguas más habituales utilizadas en el área de influencia del Hospital	Listado de idiomas relevantes.	Media	7	DESVIACIÓN DE CRITICIDAD LEVE	DL_ES_RD_0003	17/11/2020: No se ha definido ningún listado de idiomas relevantes para el centro. La SC no pide idiomas a sus administrativos y la Administración Sanitaria tampoco
	Plan de formación.	Media	7	DESVIACIÓN DE CRITICIDAD LEVE		17/11/2020: Si bien es cierto que los idiomas no es algo que se exija o se pida al personal administrativo por parte de la SC o por parte de la Administración Sanitaria, se han encontrado evidencias de realización de cursos de inglés para algunas de las administrativas
	Registros de formación	Media	7	DESVIACIÓN DE CRITICIDAD LEVE		17/11/2020: Si bien es cierto que los idiomas no es algo que se exija o se pida al personal administrativo por parte de la SC o por parte de la Administración Sanitaria, se han encontrado evidencias de realización de cursos de inglés para algunas de las administrativas
Establecimiento de un sistema de comunicación ágil y eficiente entre todos los usuarios los 365 días del año	Planificaciones de personal, dotación de los puestos de atención telefónica	Crítica	5	DESVIACIÓN DE CRITICIDAD MEDIA	DM_ES_RD_0001	17/11/2020: Se considera que la cobertura del Pool de Citaciones puede ser insuficiente, únicamente tiene horario de mañana. Por la tarde, sólo se sacan adelante citaciones por tres departamentos: Admisión de RHB (que no sólo cita durante la tarde, sino que también hace las labores de admisión de RHB, Diálisis y Pediatría), Admisión de Radiología (que no sólo cita durante la tarde, sino que también hace las labores de admisión de radiología), y 1 persona de citación telefónica en Información / Recepción. Como consecuencia, puede que se acumule mucho trabajo de citación, y mucha demora de citaciones.



REQUISITO	DOCUMENTO	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
Contar con la posibilidad de tener "refuerzos" en momentos de picos de demanda que puedan atender dicha demanda de forma urgente	Planillas de personal.	Media	5	DESVIACIÓN DE CRITICIDAD MEDIA		17/11/2020: Se ponen refuerzos de personal administrativo en momentos de picos de demanda a petición de la administración sanitaria, pero la cobertura de todos los puestos no en todas las ocasiones se cumple a rajatabla. La cobertura de descansos se cubre con otros administrativos de otros puestos, que en ese momento dejan de hacer su trabajo y de cubrir su propio puesto. Igualmente se considera que la cobertura del Pool de Citaciones (que únicamente tiene horario de mañana) puede ser insuficiente.
Sustitución de la persona que tenga un desempeño del puesto de trabajo deficiente. La Sociedad Concesionaria deberá sustituirla a la mayor brevedad posible.	Evaluaciones de desempeño.	Crítica	5	DESVIACIÓN DE CRITICIDAD MEDIA	DM_ES_RD_0002	17/11/2020: No hay evaluación del desempeño definida. No se han definido claramente las responsabilidades y tareas de los puestos e información de este tipo con el que poder planificar mejor los planes de formación y realizar evaluaciones del desempeño adecuadas.
Conocimiento de los medios que dispone el Hospital para facilitar la comunicación a personas discapacitadas, entre las distintas áreas de este.	Listado de medios de comunicación adaptados.	Media	5	DESVIACIÓN DE CRITICIDAD MEDIA	DM_ES_RD_0003	18/11/2020: No hay listado de medios de comunicación para pacientes discapacitados
	Plan de formación.	Media	5	DESVIACIÓN DE CRITICIDAD MEDIA		18/11/2020: No hay formación al respecto



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL DEL HENARES
28/01/2021



REQUISITO	DOCUMENTO	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
	Registros de formación	Media	5	DESVIACIÓN DE CRITICIDAD MEDIA		18/11/2020: No hay registros de formación al respecto
Conocimiento actualizado del nombre, apellidos y lugar de ubicación y teléfono de las personas relevantes del Hospital	Plan de formación.	Media	5	DESVIACIÓN DE CRITICIDAD MEDIA	DM_ES_RD_0004	18/11/2020: No se ha dado formación al respecto
	Registros de formación	Media	5	DESVIACIÓN DE CRITICIDAD MEDIA		18/11/2020: No hay registros de formación al respecto

6.2 ANEXO 2: Tabla de evaluación de requisitos de los procesos y subprocesos.

Auditado en: (Especificar el área)	Proceso	Subproceso	Requisito	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTUACIÓN	REDONDEO	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	OBSERVACIONES / DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
Servicios generales SC / Coordinación de Administrativos de SC / Gestión Personal Administrativo	Gestión del personal administrativo	Planificación del servicio	Verificación de la persona responsable del servicio de administrativos (Jefe de SSGG, Coordinador/a de administrativos...)	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Gerente del Área de Servicios Generales de SC (Marian Guerrero) / Responsable de Personal Administrativo de SC (Elena Fuentes)
Servicios generales SC / Coordinación de Administrativos de SC / Gestión Personal Administrativo	Gestión del personal administrativo	Planificación del servicio	Selección del personal según la adecuación a los perfiles necesarios.	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Servicios generales SC / Coordinación de Administrativos de SC / Gestión Personal Administrativo	Gestión del personal administrativo	Planificación del servicio	Realización del cuadrante mensual de turnos	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	17/11/2020: Se realiza el cuadrante quincenal de turnos y se realizan revisiones diarias.
Servicios generales SC / Coordinación de Administrativos de SC / Gestión Personal Administrativo	Gestión del personal administrativo	Planificación del servicio	Gestión de sustituciones	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Servicios generales SC / Coordinación de Administrativos de SC / Gestión Personal Administrativo	Gestión del personal administrativo	Planificación del servicio	Verificar si el responsable del servicio delega su responsabilidad y en qué personas (perfiles) lo hace. (Por ejemplo una figura de coordinación o jefes de equipo...)	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Gerente del Área de Servicios Generales de SC (Marian Guerrero) / Responsable de Personal Administrativo de SC (Elena Fuentes)
Servicios generales SC / Coordinación de Administrativos de SC / Gestión Personal Administrativo	Gestión del personal administrativo	Control de presencia	Registro de la jornada, al principio y al final (verificar junto con el cuadrante de un mes)	Baja	9	9	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	



Auditado en: (Especificar el área)	Proceso	Subproceso	Requisito	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTAJÓN	REDONDEO	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	OBSERVACIONES / DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
Servicios generales SC / Coordinación de Administrativos de SC / Gestión Personal Administrativo	Gestión del personal administrativo	Control de presencia	Comunicación de ausencias por causas médicas, por parte de los trabajadores a sus responsables funcionales.	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Servicios generales SC / Coordinación de Administrativos de SC / Gestión Personal Administrativo	Gestión del personal administrativo	Control de presencia	Presentación de parte de baja, si procede, en los 3 días siguientes a la fecha de expedición por facultativo.	Baja	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Servicios generales SC / Coordinación de Administrativos de SC / Gestión Personal Administrativo	Gestión del personal administrativo	Control de presencia	Comunicación de ausencias por licencia al responsable directo (no al funcional)	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Lo comunican con un plazo de 5 días y días de vacaciones también con más antelación
Servicios generales SC / Coordinación de Administrativos de SC / Gestión Personal Administrativo	Gestión del personal administrativo	Control de presencia	Entrega de justificante en los 2 días posteriores a la licencia	Baja	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Servicios generales SC / Coordinación de Administrativos de SC / Gestión Personal Administrativo	Gestión del personal administrativo	Control de presencia	Comunicación de libranzas con antelación suficiente	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Lo comunican con un plazo de 5 días y días de vacaciones también con más antelación
Servicios generales SC / Coordinación de Administrativos de SC / Gestión Personal Administrativo	Gestión del personal administrativo	Formación	Realización de un plan de formación anual	Media	8,4	8	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	18/11/2020: En 2019 se han realizado 5 cursos de los propuestos y en 2020 no se ha llegado a formalizar plan de Formación (por pandemia fundamentalmente , y porque la administración sanitaria todavía no ha llegado a aceptar el propuesto)



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL DEL HENARES
28/01/2021



Auditado en: (Especificar el área)	Proceso	Subproceso	Requisito	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTAJÓN	REDONDEO	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	OBSERVACIONES / DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
Servicios generales SC / Coordinación de Administrativos de SC / Gestión Personal Administrativo	Gestión del personal administrativo	Formación	Impartición de formación de acogida para las nuevas incorporaciones	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	17/11/2020: La SC a todas las nuevas incorporaciones dan un Manual de Acogida (Módulo de Calidad, Módulo de Prevención de Riesgos, Módulo de Funciones de Puesto (definidas por la Administración Sanitaria y por la SC: Habilidades de Comunicación, Guía de Urgencias y Gestión de Citas, Protocolo de Citaciones, Protocolo de Filiación en Urgencias, Protocolo de Petición de Ambulancia Urgente, Protocolo de Asignación de Camas desde Urgencias, Protocolo de cargos a Terceros) y se les da una Formación Inicial tutorada unas dos semanas (depende del perfil de la nueva incorporación) con otra administrativa de la SC del puesto al que se incorpora.



Auditado en: (Especificar el área)	Proceso	Subproceso	Requisito	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTUACIÓN	REDONDEO	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	OBSERVACIONES / DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
Servicios generales SC / Coordinación de Administrativos de SC / Gestión Personal Administrativo	Gestión del personal administrativo	Formación	Formación en las aplicaciones informáticas que se utilizan (SELENE, CIBELES, SIFCO, RULEQ...)	Media	8	8	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	17/11/2020: La formación específica sobre las herramientas informáticas más específicas (Selene, RIS, Ruleq, Cibeles, etc.) es realizada por la administración sanitaria, no por la SC. La SC refiere que no es porque no quieran ellos, es porque no se les da la facilidad de dar ellos esta formación, y se les da poco acceso a estas aplicaciones informáticas (salvo las administrativas que ya son contratadas y superar el tiempo de tutoración y formación). En cualquier caso, la SC da una guía con pantallazos y formas de proceder de las principales herramientas como parte de su Manual de Acogida.
Servicios generales SC / Coordinación de Administrativos de SC / Gestión Personal Administrativo	Gestión del personal administrativo	Acogida	Verificar si la acogida está documentada (si queda registro de lo entregado...) Manuales, procedimientos, requisitos del puesto, tareas, información general del hospital, información de seguridad...	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	17/11/2020: El personal administrativo de SC recibe y firma un Manual de Acogida



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



Auditado en: (Especificar el área)	Proceso	Subproceso	Requisito	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTAJÓN	REDONDEO	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	OBSERVACIONES / DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
Servicios generales SC / Coordinación de Administrativos de SC / Gestión Personal Administrativo	Gestión del personal administrativo	Acogida	Verificar la vigencia de los documentos de definición de tareas y procedimientos.	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	17/11/2020: Hay Protocolos para todas las tareas y todas las áreas y puestos establecidos y definidos por la administración sanitaria. Prácticamente todos ellos tienen revisión y versión de abril de 2020. Están actualizados. Tienen todos acceso en la carpeta compartida "común"
Servicios generales SC / Coordinación de Administrativos de SC / Gestión Personal Administrativo	Gestión del personal administrativo	Acogida	Firma de la cláusula de confidencialidad	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	17/11/2020: Firmados, el de la SC y el del Hospital
Recepción / Información	Recepción e información general	Información general	Información sobre la ubicación de todas las dependencias del hospital	Baja	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Recepción / Información	Recepción e información general	Gestión del correo	Recogida de correo ordinario y gestión de correo devuelto	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Recepción / Información	Recepción e información general	Fax	Recepción y envío de faxes	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Recepción / Información	Recepción e información general	Justificantes y autorizaciones	Justificantes de consultas y autorizaciones	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	17/11/2020: Justificantes a los pacientes de analítica y acompañantes a consultas externas



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



Auditado en: (Especificar el área)	Proceso	Subproceso	Requisito	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTAJÓN	REDONDEO	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	OBSERVACIONES / DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
Recepción / Información	Recepción e información general	Información general	Información de eventos comunicados por la Dirección del hospital	Baja	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	17/11/2020: Se da pocas veces, pero sí que lo realizan
Recepción / Información	Recepción e información general	Acompañamientos	Apoyo al personal del hospital (TIGAs) que realizan el acompañamiento de pacientes que lo necesiten	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	17/11/2020:El personal administrativo de la SC del área de Información / Recepción realizan la petición y registro de los acompañamientos en la aplicación "Sistema de Petición de Servicios" (SPS): piden TIGa, silla, medios, etc.
Recepción / Información	Recepción e información general	Acompañamientos	Petición de sillas de ruedas para los pacientes	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	17/11/2020:El personal administrativo de la SC del área de Información / Recepción realizan la petición y registro de los acompañamientos en la aplicación "Sistema de Petición de Servicios" (SPS): piden TIGa, silla, medios, etc.
Admisión Central	Admisión y documentación clínica		Gestor de derechos ARCO a través de programa DIANA y reproducción documental.	Media	8	8	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Lo gestiona codificación del Hospital (es el despacho de la administrativa de la SC que también gestiona Canalizaciones, SIFCO, y LE). No lo deja registrado en Diana, sino en un excel interno



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



Auditado en: (Especificar el área)	Proceso	Subproceso	Requisito	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTAJÓN	REDONDEO	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	OBSERVACIONES / DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
Admisión Central	Admisión y documentación clínica		Gestión de la actividad ambulatoria no quirúrgica y de agendas, gestión de la citación, gestión de los programas SCAE y MULTICITA para la integración de agendas del hospital con Atención Primaria y Atención Especializada	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Admisión Central	Admisión y documentación clínica		Gestión de la actividad quirúrgica y del Registro Unificado de la Lista de Espera Quirúrgica.	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Admisión Central	Admisión y documentación clínica		Coordinación intercentros, traslados hospitalarios programados y gestión administrativa de canalizaciones de servicios, pruebas y técnicas.	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Admisión Central	Admisión y documentación clínica		Colaboración con la gestión de programa intercomunitario SIFCO. Gestión de Libre Elección Interhospitalaria.	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Admisión Central	Admisión y documentación clínica		Mantenimiento del Fichero Maestro de Pacientes y vigilancia de su vinculación con Gestor poblacional CIBELES.	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Admisión Central	Admisión y documentación clínica		Gestión administrativa de la Hospitalización y gestión de camas.	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Admisión Central	Admisión y documentación clínica		Gestión de la Historia Clínica Electrónica y gestión del Archivo. Gestión de solicitudes de digitalización de la historia integrada (HORUS).	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Admisión Central	Admisión y documentación clínica		Gestión del soporte administrativo (gestión de peticiones de transporte sanitario, emisión de justificantes ordinarios y con nivel de gravedad, emisión de pulseras identificativas, etc.).	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Admisión Central	Admisión y documentación clínica		Gestión de colas en citación a través del programa QUENDA desde agosto de 2019.	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Admisión Central	Admisión y documentación clínica		Gestión de filiación y gestión administrativa de las Urgencias, recopilación de la información para la prefacturación.	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



Auditado en: (Especificar el área)	Proceso	Subproceso	Requisito	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTAJUE	REDONDEO	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	OBSERVACIONES / DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
Admisión Central	Admisión y documentación clínica		Colaboración con el INSS para la aplicación del convenio con la CM para el control de la Incapacidad Temporal con la gestión de valoraciones y pruebas en menos de 20 días.	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Admisión Central	Admisión y documentación clínica		Colaboración con el Ministerio de Justicia para la comunicación al registro civil de los recién nacidos en el hospital.	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Admisión Central	Admisión y documentación clínica		Colaboración con el SUMMA para la comunicación informática de camas disponibles y pacientes pendientes de ingreso.	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Mandan Informes diarios al SUMMA sobre la situación de ingresos programados del Hospital
Información al Paciente	Atención al paciente	Información al paciente	Informar y orientar al paciente, sus familiares y a los usuarios en general sobre los aspectos concernientes a su estancia en el hospital.	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Información al Paciente	Atención al paciente	Información al paciente	Propugnar el cumplimiento de los derechos de los pacientes y sus familiares, contemplados en las leyes actuales.	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	No es lo habitual, pero si se hace
SAP	Atención al paciente	Gestión de reclamaciones	Atender, tramitar y registrar cualquier solicitud, queja, reclamación o sugerencia presentada por un usuario en el programa CESTRACK, tratar de solucionar el problema en ese momento o trasladar la incidencia a los departamentos o instituciones pertinentes para su conocimiento, estudio y solución.	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	También las reclamaciones que vienen del Portal Web de la Comunidad de Madrid, o a través de la página web del Hospital
SAP	Atención al paciente	Gestión de reclamaciones	Colaboración con la Dirección Gerencia en la firma y redacción de todas las contestaciones a reclamaciones, sugerencias y agradecimientos del hospital.	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Los agradecimientos no se responden
SAP	Atención al paciente	Gestión de reclamaciones	Cierre de las reclamaciones en el aplicativo y envío de las mismas a los reclamantes	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
SAP	Atención al paciente	Actualización de datos de pacientes	Recogida y tramitación de solicitudes de rectificación de datos	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Lo realiza la administrativa de la SC del despacho de Canalizaciones / SIFCO / LE, no en Atención al Paciente



Auditado en: (Especificar el área)	Proceso	Subproceso	Requisito	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTAJÓN	REDONDEO	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	OBSERVACIONES / DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
SAP	Atención al paciente	Actualización de datos de pacientes	Registro de Instrucciones Previas (desde el 22 septiembre de 2017 en base a la Ley 4/2016).	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	18/11/2020: Lo realiza la misma persona administrativa de la SC que realiza el Registro de Neonatos en el Hospital; hay de hecho un sólo despacho que comparte ambas tareas.
SAP	Atención al paciente	Gestión de colas	Gestión de colas a través de QUENDA	Media	8	8	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Recepción / Información	Atención telefónica	Información al paciente	Información general de todas las dependencias del hospital y de los horarios de funcionamiento	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Recepción / Información	Atención telefónica	Información al paciente	Información de teléfonos de otros centros sanitarios del área de influencia del hospital	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Recepción / Información	Atención telefónica	Redireccionamiento de llamadas	Redireccionamiento de llamadas (externas e internas) a las dependencias correspondientes	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Pool Citación Telefónica	Atención telefónica	Citación	Programación, confirmación y cambios de citas	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Recepción / Información	Atención telefónica	Llamadas de emergencia	Llamadas de emergencia: Los números exclusivos para llamadas de emergencia están situados en el Servicio de Seguridad tal y como determina el Plan de Autoprotección del Hospital	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Urgencias	Atención telefónica	Llamadas de emergencia	Llamadas de emergencia: En el Servicio de Urgencias ante pacientes vitales (triaje de urgencias)	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Llaman a triaje inmediatamente y el paciente pasa directamente
Recepción / Información	Atención telefónica	Localización de guardia	Localización telefónica de la Guardia del Hospital: ver asignaciones de guardia, guardias localizadas...	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL DEL HENARES
28/01/2021



Auditado en: (Especificar el área)	Proceso	Subproceso	Requisito	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTAJÓN	REDONDEO	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	OBSERVACIONES / DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
Pool Citación Telefónica	Atención telefónica	Comunicación de cita	Todas las citas generadas en el Hospital deben ser comunicadas al Paciente ya sea de forma oral (presencial o telefónica) o de forma escrita (correo ordinario).	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Pool Citación Telefónica	Comunicación de cita	Aviso telefónico	Cita con fecha de cita en menos de 15 días naturales desde que es generada: En este caso el personal administrativo comunicará la cita al paciente por Aviso telefónico.	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Pool Citación Telefónica	Comunicación de cita	Aviso telefónico	El aviso telefónico requerirá la localización del paciente. Se realizarán para ello al menos 2 llamadas telefónicas en diferentes horarios (mañana y tarde) hasta localizarlo.	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Pool Citación Telefónica	Comunicación de cita	Aviso telefónico	En caso de no contactar telefónicamente con el paciente tras la 2ª llamada, se procederá a realizar el registro en Seleno (avisos) como "no localizado", registrando siempre en estos casos en el sistema informático los avisos que se han intentado hacer al paciente.	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Pool Citación Telefónica	Comunicación de cita	Aviso telefónico	En el caso de tener contestador automático, en la 2ª llamada se podrá dejar un mensaje verbal comentando que debe ponerse en contacto con Gestión de Citas del hospital	Media	8	8	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	No dejan mensaje en contestador automático. No se fían de que el paciente llegue a enterarse de la cita. Llamam de nuevo



Auditado en: (Especificar el área)	Proceso	Subproceso	Requisito	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTAJÓN	REDONDEO	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	OBSERVACIONES / DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
Pool Citación Telefónica	Comunicación de cita	Aviso telefónico	<p>Pedir a un administrativo que haga una llamada informativa para verificar:</p> <p>Saludo de bienvenida: ¡Buenos días/tardes! Informar a la persona desde dónde se llama: -Llamo del departamento de gestión de citas del Hospital XXXX.</p> <p>Identificar a la persona que voy a dar la cita: -Hablo con Si no es el paciente identificar el parentesco con el mismo (hija, madre, esposa).</p> <p>Siempre se tratará de USTED a los pacientes.</p> <p>Si la persona al otro lado del teléfono es un menor de edad no se debe dejar información, se intentará en otro momento hasta el tercer intento.</p> <p>Explicar el motivo de la llamada: cita pendiente, reprogramación de cita, etc.</p> <p>Informar del día y la hora de la nueva cita para que el paciente dé su conformidad.</p> <p>Saludo de despedida. ¡que tenga un buen día, un saludo!</p>	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Pool Citación Telefónica	Comunicación de cita	Correo ordinario	<p>Cita con fecha de cita mayor de 15 días naturales desde que es generada: En este caso el personal administrativo comunicará la cita al paciente por Correo ordinario.</p>	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



Auditado en: (Especificar el área)	Proceso	Subproceso	Requisito	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTUACIÓN	REDONDEO	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	OBSERVACIONES / DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
Pool Citación Telefónica	Comunicación de cita	Correo ordinario	El correo ordinario se enviará a la dirección que conste en la historia clínica del paciente mediante sobres con ventana y con el membrete de la Comunidad de Madrid.	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Pool Citación Telefónica	Comunicación de cita	Correo ordinario	Si la carta viniera devuelta, tras enviarla a la bandeja de Agendas, se procederá desde ese departamento al aviso telefónico del paciente	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Pool Citación Telefónica	Comunicación de cita	Correo ordinario	En el caso de que no fuera localizado por ninguna de las dos vías, se registrará esta situación en el sistema informático (aviso de citas) indicando las veces que se ha intentado localizar y por qué vías.	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Citación Consultas Externas	Comunicación de cita	Presencial	<p>Observar la atención de una o varias citas presenciales:</p> <p>COMUNICACIÓN DE LA CITA FÍSICA Saludo de bienvenida: ¡Buenos días/tardes! ¿en qué puedo ayudarle? ó ¡Buenos días/tardes! Dígame- .</p> <p>Siempre Identificar a la persona a la que se va a dar la cita previa petición previa solicitud de tarjeta sanitaria facilitadora (no debemos exigirla, solo pedirla), o DNI del paciente para comprobación de datos.</p> <p>Se comprobará la dirección y teléfonos además del área. Siempre se tratará de USTED a los pacientes.</p> <p>Informar del día y la hora de la nueva cita para que el paciente dé su conformidad e imprimirle la misma.</p> <p>Saludo de despedida. Aquí tiene ¡que tenga un buen día!</p>	Media	9,1	9	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	



Auditado en: (Especificar el área)	Proceso	Subproceso	Requisito	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTAJÓN	REDONDEO	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	OBSERVACIONES / DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
Admisión Central	Gestión y la planificación de las solicitudes procedentes de Atención Primaria y Residencias Sociosanitarias		Gestión de las solicitudes de AP recibidas a través de SCAE o del correo	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Admisión Central	Gestión y la planificación de las solicitudes procedentes de Atención Primaria y Residencias Sociosanitarias		El administrativo de admisión revisará las peticiones generadas desde Atención Primaria a través del programa SCAE, marcadas como Sospecha de Malignidad (SM) o Valoración por Especialista (VPE).	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Admisión Central	Gestión y la planificación de las solicitudes procedentes de Atención Primaria y Residencias Sociosanitarias		La revisión de SCAE se realizará desde el SADOE los días laborables (preferiblemente de 12 a 15h) y se generará una cita en el tiempo estipulado según la normativa.	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Admisión Central	Gestión y la planificación de las solicitudes procedentes de Atención Primaria y Residencias Sociosanitarias		A todo paciente con solicitud de SM (sospecha de malignidad) valorada como adecuada y con información suficiente, se le generará una cita antes de los 15 primeros días (en todos los casos).	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Admisión Central	Gestión y la planificación de las solicitudes procedentes de Atención Primaria y Residencias Sociosanitarias		En el caso de que el médico/ Jefe de Servicio médico marque bajo su responsabilidad que la SM no es adecuada o no tiene información suficiente se podrá superar este intervalo de 15 días y se podrá dar la cita más tarde.	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Admisión Central	Gestión y la planificación de las solicitudes procedentes de Atención Primaria y Residencias Sociosanitarias		Se adelantarán las citas de las VPE (valoración por especialista), a la fecha que el Jefe de Servicio Médico estime conveniente en las observaciones.	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



Auditado en: (Especificar el área)	Proceso	Subproceso	Requisito	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTAJÓN	REDONDEO	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	OBSERVACIONES / DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
Admisión Central	Gestión y la planificación de las solicitudes procedentes de Atención Primaria y Residencias Sociosanitarias		Admisión grabará las citas en SELENE, así como en SCAE y avisará a los pacientes telefónicamente, enviando también un SMS.	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Admisión Central	Gestión y la planificación de las solicitudes procedentes de Atención Primaria y Residencias Sociosanitarias		En el caso de que existan solicitudes de VPE o SM con más de 5 días de demora, se enviará al Jefe de Servicio médico responsable de esa valoración un correo recordatorio.	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Admisión Central	Gestión y la planificación de las solicitudes procedentes de Atención Primaria y Residencias Sociosanitarias	Modificación de día de transporte sanitario tras una reprogramación de cita:	Modificación de día de transporte sanitario tras una reprogramación de cita: Se lleva a cabo actualmente con las residencias, para ello deben enviar un correo electrónico desde la residencia con la solicitud del cambio de ambulancia, los datos del paciente y de la nueva cita, se contestará a la misma indicando la solución.	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Admisión Central	Gestión y la planificación de las solicitudes procedentes de Atención Primaria y Residencias Sociosanitarias		Cualquier solicitud que no corresponda a las anteriores será devuelta desde el SADO por correo electrónico a los centros solicitantes con la explicación oportuna escrita de la denegación, previa comunicación a los médicos de admisión.	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Admisión Central	Gestión y la planificación de las solicitudes procedentes de Atención Primaria y Residencias Sociosanitarias		¿Se dispone de SCAE operativo?	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL DEL HENARES
28/01/2021



Auditado en: (Especificar el área)	Proceso	Subproceso	Requisito	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTAJÓN	REDONDEO	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	OBSERVACIONES / DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
Admisión Central	Gestión y la planificación de las solicitudes procedentes de Atención Primaria y Residencias Sociosanitarias		¿Se dispone de SELENE operativo?	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Admisión Central	Gestión y la planificación de las solicitudes procedentes de Atención Primaria y Residencias Sociosanitarias		¿Se dispone del indicador: Número de solicitudes tramitadas /unidad de tiempo.? O similar...	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Si lo miden
Admisión Central	Gestión y la planificación de las solicitudes procedentes de Atención Primaria y Residencias Sociosanitarias		¿Se dispone del indicador: Porcentaje de pacientes con SM adecuada citados a más de 15 días? O similar...	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Si lo miden
Admisión Central	Canalizaciones	Recepción y revisión de la solicitud de asistencia sanitaria.	El personal administrativo de admisión recibe a través de la "vista de Canalizaciones de SELENE" (si es una solicitud interna) o a través del fax o correo electrónico (si es externa), la solicitud de asistencia para su tramitación hacia otro centro o bien desde otro centro hacia nuestro centro. Pueden ser de la Comunidad de Madrid, de otra comunidad autónoma o de otro país.	Crítica	8	8	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	No utilizan el buzón del Selene, recibe las solicitudes de canalización en el formulario de "Derivación de Pruebas a Otros Centros" que bajan de los diferentes servicios cada mañana



Auditado en: (Especificar el área)	Proceso	Subproceso	Requisito	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTAJÓN	REDONDEO	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	OBSERVACIONES / DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
Admisión Central	Canalizaciones	Recepción y revisión de la solicitud de asistencia sanitaria.	Toda solicitud debe contener al menos: Datos del paciente: identificación, contacto, tarjeta sanitaria. Datos del peticionario: centro, servicio, facultativo solicitante. Tipo y prioridad: consulta, prueba, ingreso, transporte, etc. Efectuada la recepción, el personal administrativo de admisión revisa la solicitud, comprobando que está correctamente cumplimentada.	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Admisión Central	Canalizaciones	Recepción y revisión de la solicitud de asistencia sanitaria.	Si no es así, se devuelve al centro (si es externa) o se contacta con el servicio emisor (si es interna) indicando las deficiencias de la misma para que se proceda a su corrección. Una vez que se ha verificado se llevará a cabo el registro de dicha solicitud.	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Admisión Central	Canalizaciones	Autorización de la solicitud.	Una vez revisada la solicitud, se pasará en formato físico a firma de autorización por parte de la Dirección Médica del hospital, en el caso de ausencia de la Dirección Médica o si se trata de una solicitud urgente, podrá autorizarse de forma extraordinaria y delegada por parte de un médico de Admisión.	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Las externas se validan y se aprueban por Dirección Médica. Las internas las autoriza Dirección Médica igualmente
Admisión Central	Canalizaciones	Registro y ejecución de la solicitud.	Las solicitudes hacia nuestro centro de libre elección, segunda opinión, propuesta de canalización, etc, se imprimirán y se enviarán a autorización de la Dirección Médica / Médicos de Admisión, avisando posteriormente al centro peticionario y/o al paciente, según proceda.	Crítica	8	8	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Reciben muy pocas, por lo que no hay validación de Dirección Médica si son primeras consultas normales. Con consultas más específicas, sobreesaturadas, si aprueban Dirección Médica



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL DEL HENARES
28/01/2021



Auditado en: (Especificar el área)	Proceso	Subproceso	Requisito	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTAJUE	REDONDEO	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	OBSERVACIONES / DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
Admisión Central	Canalizaciones	Registro y ejecución de la solicitud.	Para llevar a cabo correctamente esta actividad será preciso que el personal administrativo de admisión disponga de las tablas de derivación de centros de referencias debidamente actualizadas y el registro de actividad correcto.	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Actualizadas en el programa Multicita
Admisión Central	Canalizaciones	Registro y ejecución de la solicitud.	En el caso de Solicitudes procedentes de otras Comunidades Autónomas: Todas estas solicitudes deben estar registradas en el SIFCO debidamente codificadas. Para una asistencia referenciada en CSUR, se dará curso a la cita avisando al centro peticionario y/o al paciente, según proceda.	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Admisión Central	Canalizaciones	Registro y ejecución de la solicitud.	Si no está referenciada, se requerirá previamente la autorización de la Dirección Médica del centro receptor así como la valoración por el servicio solicitado.	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Admisión Central	Canalizaciones	Registro y ejecución de la solicitud.	En caso de que el hospital sea el centro emisor: En el caso de libre elección proveniente desde el Servicio de Atención al Paciente, una vez autorizada la solicitud con la firma del médico de admisión para el cierre del proceso asistencial, se procederá a citar al paciente en MULTICITA y avisarle.	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Admisión Central	Canalizaciones	Registro y ejecución de la solicitud.	En el caso de segunda opinión o canalización, se imprimirán y se enviarán a autorización de la Dirección Médica, enviándola posteriormente al centro receptor y avisando al paciente con la respuesta, según proceda.	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL DEL HENARES
28/01/2021



Auditado en: (Especificar el área)	Proceso	Subproceso	Requisito	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTAJÓN	REDONDEO	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	OBSERVACIONES / DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
Admisión Central	Canalizaciones	Registro y ejecución de la solicitud.	En el caso de solicitud de SIFCO: se graba la solicitud a través de facturación a terceros, que previamente debe haber sido autorizada por la Dirección Médica (SIFCO) y se envía al centro receptor donde dicha solicitud será valorada.	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Admisión Central	Canalizaciones	Registro y ejecución de la solicitud.	En caso de un traslado hospitalario intercomunitario o internacional: Será necesaria la coordinación entre los centros emisores y receptores en los siguientes aspectos: a) la cumplimentación de la solicitud de traslado. b) la asignación de cama. c) el transporte sanitario.	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Admisión Central	Canalizaciones	Recepción o envío de informes clínicos.	Como resultado de la prestación sanitaria (consulta, prueba, ingreso, etc.) se generan datos que quedan registrados en el sistema informático y que se actuará con ellos a disposición de los responsables. Se resalta que si se trata de un centro público de la Comunidad de Madrid, la información en informes y pruebas está disponible a través de HORUS.	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Admisión Central	Canalizaciones		¿Se dispone de un auxiliar Administrativo de lunes a viernes en turno de mañana?	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



Auditado en: (Especificar el área)	Proceso	Subproceso	Requisito	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTAJÓN	REDONDEO	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	OBSERVACIONES / DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
Admisión Central	Canalizaciones		¿Se dispone de los siguientes sistemas de registro? Registro de la canalización. Registros del procedimiento, integrados dentro del sistema informático del centro (SELENE). Registro informático cita aplicaciones centralizadas (SCAE, Multicita, SIFCO, Transporte sanitario ...)	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	La canalización se graba en Selene, pero no se utiliza el buzón de derivaciones para ver las pendientes. Transporte sanitario tampoco utiliza esta aplicación la administrativa de la SC del despacho de Canalizaciones / SIFCO / LE
Admisión Central	Canalizaciones		¿Se dispone de indicadores como: Número de solicitudes tramitadas /unidad de tiempo?	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Si lo miden
Admisión Central	Actividad Ambulatoria no Quirúrgica y Citación	Gestión de Agendas	El personal administrativo de admisión proporcionará el soporte operativo preciso para definir las agendas y dar las citas facilitando información periódica sobre demora existente a la Dirección y los Servicios Asistenciales.	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Admisión Central	Actividad Ambulatoria no Quirúrgica y Citación	Gestión de Agendas	Mantener las agendas de acuerdo con los criterios establecidos por la normativa vigente y a las necesidades organizativas del hospital.	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	18/11/2020: Según las necesidades de cada servicio y especialidad
Admisión Central	Actividad Ambulatoria no Quirúrgica y Citación	Reprogramaciones	Verificar que el personal administrativo de admisión dispone de: agenda con nombre normalizado el servicio, las prestaciones, grupo etario, asignación de médico responsable y visibilidad de libre elección, tipo de agenda, general o monográfica, estructuras, periodos, volumen máximo de sobrecargas (si se solicita) y permisos de visualización.	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



Auditado en: (Especificar el área)	Proceso	Subproceso	Requisito	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTAJÓN	REDONDEO	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	OBSERVACIONES / DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
Pool Citación Telefónica	Actividad Ambulatoria no Quirúrgica y Citación	Gestión de citas	<p>Verificar uno o varios proceso de citación in situ:</p> <p>Se realizará la identificación y filiación del usuario: comprobación de datos administrativos.</p> <p>Recepción de la petición de cita en el buzón de Selene. Es muy importante revisar el campo de observaciones (la interrogación en Selene) y tener en cuenta los pasos clave en citación (Anexo VI).</p> <p>Búsqueda de hueco en el sistema informático según las características de la petición. Si hay hueco disponible, se procede a la grabación de la cita y se comunicará al paciente.</p> <p>Si no hubiera hueco aproximado se le generará una cita provisional. Si aun así no hubiera hueco o fuera imposible asignar cita, la petición se dejará para citación diferida y se informará a la persona Coordinadora.</p>	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Pool Citación Telefónica	Actividad Ambulatoria no Quirúrgica y Citación	Gestión de citas	En el momento de suministrarle la cita, se proporcionará al paciente la información sobre la misma, se le entregará el documento de CITA y se le resolverán las dudas que plantee.	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Pool Citación Telefónica	Actividad Ambulatoria no Quirúrgica y Citación	Gestión de citas	Si es necesario realizar una reprogramación de la cita inicial por cualquier causa se procederá según el procedimiento de reprogramación y de aviso de cita.	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Admisión Central	Actividad Ambulatoria no Quirúrgica y Citación	Gestión de agendas	¿El mantenimiento de las agendas y prestaciones del centro se realiza en base a la normativa vigente (normalización de servicio autonómico, prestación autonómica, grupo etario, visibilidad,...)?	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL DEL HENARES
28/01/2021



Auditado en: (Especificar el área)	Proceso	Subproceso	Requisito	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTAJÓN	REDONDEO	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	OBSERVACIONES / DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
Admisión Central	Actividad Ambulatoria no Quirúrgica y Citación	Gestión de agendas	¿Se actualiza el catálogo de locales disponibles para cada especialidad y agendas?	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	El catálogo lo comunican los jefes de servicio
Admisión Central	Actividad Ambulatoria no Quirúrgica y Citación	Gestión de agendas	¿Se actualizan siempre los registros de Gestión de Pacientes?	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
SAP	Actividad Ambulatoria no Quirúrgica y Citación	Solicitud de libre elección en otro centro	Primera consulta e Interconsulta: Se gestiona la cita a través de Multicita desde el SAP.	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Desde el despacho de la administrativa de Canalizaciones / SIFCO / LE
SAP	Actividad Ambulatoria no Quirúrgica y Citación	Solicitud de libre elección en otro centro	Consulta sucesiva: De acuerdo con las directrices de las Instrucciones complementarias de la Dirección General de Hospitales, se solicitará desde el SAP el informe de alta del servicio clínico, para el cierre del proceso por parte del médico de Admisión, y se gestionará la cita para el centro/especialista elegido.	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Desde el despacho de la administrativa de Canalizaciones / SIFCO / LE
Urgencias	Actividad Ambulatoria no Quirúrgica y Citación	Solicitud de libre elección en otro centro	Para la LE solicitada en Urgencias: se procederá a dar cita marcando el check de libre elección en Selene.	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
SAP	Actividad Ambulatoria no Quirúrgica y Citación	Solicitud de libre elección en otro centro	Casos específicos: Para la LE (libre elección) en consultas de embarazo, monográficos y psiquiatría se actuará según la normativa vigente a través del SAP.	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Desde el despacho de la administrativa de Canalizaciones / SIFCO / LE
SAP	Actividad Ambulatoria no Quirúrgica y Citación	Solicitud de libre elección en otro centro	Denegación de la LE: Se actuará según la normativa vigente.	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Pool Citación Telefónica	Actividad Ambulatoria no Quirúrgica y Citación	Gestión de citas	¿Registros de actualización de Gestión de Pacientes?	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Pool Citación Telefónica	Actividad Ambulatoria no Quirúrgica y Citación	Gestión de citas	¿Se dispone de los registros del proceso integrados en SELENE?	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



Auditado en: (Especificar el área)	Proceso	Subproceso	Requisito	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTAJUE N	REDONDE O	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	OBSERVACIONES / DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
Pool Citación Telefónica	Actividad Ambulatoria no Quirúrgica y Citación	Gestión de citas	¿El sistema de registro en MULTICITA, está operativo?	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Pool Citación Telefónica	Actividad Ambulatoria no Quirúrgica y Citación	Gestión de citas	¿Se dispone de indicadores como: Número de citas tramitadas por generador de cita/ unidad de tiempo?	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Sí, lo miden para la administración sanitaria
Pool Citación Telefónica	Actividad Ambulatoria no Quirúrgica y Citación	Gestión de citas	¿Se dispone de indicadores como: Porcentaje de reclamaciones sobre citación al mes.?	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Sí que lo miden
Urgencias	Admisión de Urgencias	Identificación y filiación del paciente	A la llegada del paciente al Servicio de Urgencias del Hospital , el SADOCC procede a la identificación del mismo accediendo al fichero maestro de pacientes (FMP) de SELENE en búsqueda de pacientes, siguiendo el Procedimiento de filiación (Anexo I), asegurando que es el mismo paciente, actualizando sus datos si es necesario o generando una nueva historia clínica si es la primera vez que acude al hospital (se evitará la duplicidad de historias clínicas).	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Urgencias	Admisión de Urgencias	Identificación y filiación del paciente	Siempre que las condiciones clínicas lo permitan, la identificación se realizará previa a la asistencia y de ser posible mediante soporte documental (TSI en el lector de tarjeta, o en su defecto DNI, NIE, Pasaporte, etc.).	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Urgencias	Admisión de Urgencias	Identificación y filiación del paciente	En el caso de que no aparezca en el FMP y no tenga TSI de la Comunidad de Madrid pero tenga Seguridad Social, se creará al paciente con los datos básicos en un principio, completándolo posteriormente con el sistema poblacional CIBELES para comprobar el hospital de referencia que tiene asignado el paciente y darle de alta correctamente en SELENE siguiendo el procedimiento de asignación de garantes.	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



Auditado en: (Especificar el área)	Proceso	Subproceso	Requisito	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTAJÓN	REDONDEO	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	OBSERVACIONES / DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
Urgencias	Admisión de Urgencias	Identificación y filiación del paciente	En los casos donde la identificación no sea posible (inconsciente sin datos) o en situación de catástrofe, se articularán medidas para registrar al paciente de modo provisional ("paciente no identificado" o desconocido) según normativa de filiación, sólo se reflejará el sexo y la ubicación del paciente, completando sus datos a medida que se vaya disponiendo de ellos bien sea a través de los familiares, acompañantes, etc.	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Urgencias	Admisión de Urgencias	Identificación y filiación del paciente	En los casos en los que un agente de autoridad venga en servicio (policía), se filiara con el Nº de placa, no con el nombre.	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Urgencias	Admisión de Urgencias	Identificación y filiación del paciente	En caso de que el paciente no pertenezca a la Comunidad de Madrid y no sea familiar (autorizado) de un trabajador del Hospital (consultando la base de datos INFOPAC) se procederá a filiar siguiendo la normativa, consultando la pestaña poblacional de CIBELES o con los datos que nos aporte el usuario, recogiendo toda la documentación posible si no tiene Seguridad Social.	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Urgencias	Admisión de Urgencias	Identificación y filiación del paciente	En el caso que el paciente pertenezca a otra comunidad autónoma diferente de Madrid se debe registrar en "otros documentos" la frase "fuera de área" (si posteriormente se solicitase el ingreso de este paciente, se procederá a avisar de nuevo al facultativo responsable de la petición, para su información).	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Urgencias	Admisión de Urgencias	Identificación y filiación del paciente	En caso de pacientes con documentación reglada y vigente (TSE y TSI de otra comunidad autónoma) que no estén registrados en CIBELES y requieran ingreso en nuestro Centro, se procederá a darles de alta en CIBELES.	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Urgencias	Admisión de Urgencias	Asignación del financiador o garante del episodio	Entrega de tríptico de acogida del Servicio de Urgencias o documento informativo similar.	Media	8	8	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Lo que informan, lo hacen verbalmente



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



Auditado en: (Especificar el área)	Proceso	Subproceso	Requisito	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTAJÓN	REDONDEO	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	OBSERVACIONES / DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
Urgencias	Admisión de Urgencias	Asignación del financiador o garante del episodio	En cada asistencia SELENE se asigna un número de episodio único, secuencial y constante, de forma que ese número identifique inequívocamente al episodio asistencial concreto ligado a un paciente.	Media	8	8	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Cada proceso de urgencias en el Selene se identifica por la fecha y hora de cada proceso.
Urgencias	Admisión de Urgencias	Asignación del financiador o garante del episodio	¿Se registra: Motivo de ingreso: domicilio, otro hospital, SUMMA, Atención Primaria?	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Urgencias	Admisión de Urgencias	Asignación del financiador o garante del episodio	¿Se registra: Modo de llegada: propios medios, policía, ambulancia, otro Hospital?	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Urgencias	Admisión de Urgencias	Asignación del financiador o garante del episodio	¿Se registra: Unidad de gestión: Urgencias.?	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Urgencias	Admisión de Urgencias	Asignación del financiador o garante del episodio	¿Se registra: Indicación: orden facultativa (indicación realizada y documentada por un facultativo), petición propia (paciente acude de forma voluntaria), orden Judicial: (disposición dictada por un juez), Petición familiar (a solicitud de padre, madre o tutor o representante legal de un paciente menor de edad o incapacitado)?	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Urgencias	Admisión de Urgencias	Asignación del financiador o garante del episodio	¿Se registra: Tipo de patología: enfermedad común (alteración de la salud del usuario), parto (síntomatología relacionada con el proceso de parto), accidente deportivo (daño producido en el desarrollo de una actividad deportiva estando federado el usuario), accidente de tráfico/atropello (daño ocasionado por la colisión de vehículos a motor/ lesión causada por un vehículo motor de forma directa sobre el paciente)?	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Urgencias	Admisión de Urgencias	Asignación del financiador o garante del episodio	¿Se registra: Médico responsable: facultativo responsable del paciente durante su asistencia en urgencias?	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	



Auditado en: (Especificar el área)	Proceso	Subproceso	Requisito	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTAJÓN	REDONDEO	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	OBSERVACIONES / DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
Urgencias	Admisión de Urgencias	Asignación del financiador o garante del episodio	Datos de financiación: se registrará el Tipo, Nº de póliza y Compañía: según procedimiento de asignación de garantas (Anexo III) y protocolo de filiación de TIR (Anexo IV).	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Urgencias	Admisión de Urgencias	Asignación del financiador o garante del episodio	Se reflejarán especialmente todos los casos en que el garante sea distinto a la SS de la comunidad de Madrid (SS de otras comunidades, Aseguradoras privadas como Adeslas o Asisa, Mutua como tráfico o laborales, garante Particulares, etc.	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Urgencias	Admisión de Urgencias	Asignación del financiador o garante del episodio	Siempre que la financiación sea distinta a la SS hay que facilitar la documentación correspondiente para que nos la devuelva firmada y a su vez nosotros la pasemos a facturación a Terceros.	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Urgencias	Admisión de Urgencias	Asignación del financiador o garante del episodio	Este informe se saca por: Historia paciente → Lista de informes → Crear informe → Lupa → Admisión → General. Se facilita el Informe de financiación a terceros, del cual el SADO se queda una copia firmada y otra se entrega al paciente.	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Urgencias	Admisión de Urgencias	Asignación del financiador o garante del episodio	Cuando la financiación es de una mutua o aseguradora privada, por lo general la familia debe gestionar el ingreso en otro hospital en el caso de que sea necesario y el paciente sea trasladable, se debe informar a la familia que avisen a la mutua de que debe enviar el certificado de conformidad.	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Urgencias	Admisión de Urgencias	Asignación del financiador o garante del episodio	Impresión de pulsera identificativa: el SADO imprimirá la pulsera identificativa según procedimiento, remitiendo al paciente a la Sala de Triage. (Ver procedimiento de apoyo administrativo).	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Urgencias	Admisión de Urgencias	Asignación del financiador o garante del episodio	Envío del paciente con la pulsera a la sala de triaje.	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



Auditado en: (Especificar el área)	Proceso	Subproceso	Requisito	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTAJÓN	REDONDEO	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	OBSERVACIONES / DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
Urgencias	Admisión de Urgencias	Mantenimiento del registro	El SADOc durante la estancia del paciente en urgencias se actualizará, si procede, los datos del episodio (ubicación, solicitud de pruebas, etc.) y revisará de forma continua, refrescando el sistema, los diferentes buzones de peticiones de SELENE	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Urgencias	Admisión de Urgencias	Mantenimiento del registro	Actualización de datos de: Pacientes en urgencias: listado de pacientes que permanecen en la Urgencia en Boxes y Observación (URGEN, URG PED, URG GIN, URG GRIPEA, URG RESOLUTIVOS).	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Urgencias	Admisión de Urgencias	Mantenimiento del registro	Actualización de datos de: Ingreso urgente, pendientes de cama-hospitalización: listado de pacientes con peticiones de ingreso (se puede imprimir y poner el cargo del Servicio para orden administrativo. Si en la descripción diagnóstica pone, "proceso urgencias" se debe cambiar y poner como nombre de proceso lo que ponga en la descripción diagnóstica, para lo cual dentro de historia de paciente se pincha el icono de modificar proceso y se pone la descripción diagnóstica.	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Urgencias	Admisión de Urgencias	Mantenimiento del registro	Actualización de datos de: Autorización de ubicación: una vez comprobada la existencia física del "consentimiento de información de ubicación" (debidamente firmado y cumplimentado) se añadirá en las alertas de Selene pinchando en el icono en el caso que SÍ se pueda informar y en el caso de que NO se pueda informar.	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



Auditado en: (Especificar el área)	Proceso	Subproceso	Requisito	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTAJÓN	REDONDEO	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	OBSERVACIONES / DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
Urgencias	Admisión de Urgencias	Mantenimiento del registro	<p>Actualización de datos de:</p> <p>La gestión de camas (Procedimiento de Gestión de camas), de lunes a viernes de 7:30 a 21:00h se solicitará la cama al Departamento de Gestión de Camas y el fin de semana y noches se tramitará por el SADOc de Urgencias (Planning de camas no ocupadas por UE).</p>	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Lo realizan desde las 15.00h hasta las 22.00h en turno de tarde, y desde el las 22.00h hasta las 08.00h en turno de noche, e igualmente en fines de semana y festivos
Urgencias	Admisión de Urgencias	Mantenimiento del registro	<p>Actualización de datos de:</p> <p>Una vez que tengamos cama asignada, se verifica la petición () y se pasa al buzón de Con cama, avisando al control de enfermería en el que se encuentre en paciente (Box, observación...) comunicando la habitación asignada.</p>	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Urgencias	Admisión de Urgencias	Mantenimiento del registro	<p>Actualización de datos de:</p> <p>Una vez se comunique al SADOc de Urgencias que ha subido a planta, se procede a la hospitalización. En la pantalla de Admisión hospitalización, se selecciona la Unidad de gestión (a cargo de quien es el ingreso) y el Recurso activo (habitación). Una vez que ingresemos al paciente finalizamos dicha petición (Finalizada) para que desaparezca.</p>	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Urgencias	Admisión de Urgencias	Mantenimiento del registro	<p>Actualización de datos de:</p> <p>Ingresos en UCI: habitualmente es muy urgente con lo cual no nos hacen petición. El ingreso de hace exactamente igual pero a cargo de MIV (Medicina Intensiva), solicitando a la UCI qué cama se asigna.</p>	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL DEL HENARES
28/01/2021



Auditado en: (Especificar el área)	Proceso	Subproceso	Requisito	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTAJÓN	REDONDEO	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	OBSERVACIONES / DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
Urgencias	Admisión de Urgencias	Mantenimiento del registro	Actualización de datos de: Si nos piden un ingreso y es fuera de área, informamos al jefe de hospital, si él lo autoriza, en los informes de actividad que rellenamos ponemos que el ingreso está aceptado por el jefe de hospital.	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	En Gestión de Camas por la mañana y por escrito. Sino, se tiene que aprobar y validar por el Jefe de Guardia
Urgencias	Admisión de Urgencias	Mantenimiento del registro	Actualización de datos de: Ambulancias: buzón que muestra los pacientes en urgencias con petición de ambulancia para su gestión (importante revisar los buzones de programados y urgentes por si existiera un error del médico en la petición).	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Urgencias	Admisión de Urgencias	Mantenimiento del registro	Actualización de datos de: -Actividad de Urgencias: diariamente se registrará la actividad del Servicio de Urgencias: número de urgencias, ingresos totales, pacientes fuera de área, demora media, etc.	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Si lo realizan en cada turno
Urgencias	Admisión de Urgencias	Mantenimiento del registro	Actualización de datos de: -Registro de Ingresos y Traslados realizados: a diario el administrativo registrará los ingresos y traslados efectuados en el Servicio de Urgencias.	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Si lo realizan en cada turno
Urgencias	Admisión de Urgencias	Mantenimiento del registro	Actualización de datos de: - Informe de Incidencias: el administrativo registrará en la carpeta Z, las incidencias que ocurran en cada uno de los turnos.	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Mencionan cualquier posible incidencia en el "Informe de Gestión de Camas" en cada turno y también de forma verbal al siguiente turno



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



Auditado en: (Especificar el área)	Proceso	Subproceso	Requisito	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTAJÓN	REDONDEO	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	OBSERVACIONES / DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
Urgencias	Admisión de Urgencias	Mantenimiento de recursos informáticos	El SADOc estará en contacto permanente con todos los departamentos informáticos implicados en la gestión del paciente y mantendrá actualizadas las distintas tablas de información y buzones de Selene para conocer en tiempo real los recursos funcionantes (camas, sillones, boxes, etc.).	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Urgencias	Admisión de Urgencias	Emisión de documentos y funciones de apoyo a la asistencia.	Pulseras identificativas: serán impresas una vez realizada la filiación del paciente (Procedimiento de apoyo administrativo).	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Urgencias	Admisión de Urgencias	Emisión de documentos y funciones de apoyo a la asistencia.	Justificantes de Asistencia sanitaria: se procederá a su emisión, según Resolución 28/2010 de la Viceconsejería de Asistencia Sanitaria del Servicio Madrileño de Salud (Procedimiento de apoyo administrativo).	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Hacen Justificantes de Asistencia a Urgencias, Justificantes de Hospitalización y Justificantes de Cirugía, y también Justificantes de Consultas Externas
Urgencias	Admisión de Urgencias	Emisión de documentos y funciones de apoyo a la asistencia.	Gestión de avisos a familiares y Tele traductor: el SADOc dará información a pacientes y familiares sobre el funcionamiento general del área de urgencias en caso de que sea requerido.	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Urgencias	Admisión de Urgencias	Emisión de documentos y funciones de apoyo a la asistencia.	En caso de que el familiar o acompañante demande información o el Tele traductor (se registrará esta última actividad), será puesto en contacto con la informadora de urgencias (chaqueta verde) en horario de 8 a 22h, (de 22h a 8h se realizará la información (no clínica) de localización/ ubicación y se entregará el Tele traductor (con registro del uso) por el SADOc, informándolo a la mañana siguiente a la chaqueta verde).	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	El Tele traductor se custodia en Urgencias, pero cuando lo pide algún sanitario son ellos los que se llevan el tele traductor y realizan el registro de su uso, paciente y su devolución
Urgencias	Admisión de Urgencias	Emisión de documentos y funciones de apoyo a la asistencia.	Centralita telefónica y gestión de camas hospitalaria de 22h a 8h.	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Lo realizan desde las 15.00h hasta las 22.00h en turno de tarde, y desde el las



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



Auditado en: (Especificar el área)	Proceso	Subproceso	Requisito	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTAJÓN	REDONDEO	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	OBSERVACIONES / DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
									22.00h hasta las 08.00h en turno de noche, e igualmente en fines de semana y festivos
Urgencias	Admisión de Urgencias	Emisión de documentos y funciones de apoyo a la asistencia.	El SADOc facilitará al usuario, otros documentos de tipo administrativo (según el caso filiado) tales como partes de accidente laboral, tráfico, etc., según el procedimiento de Asignación de Garantes	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Urgencias	Admisión de Urgencias	Emisión de documentos y funciones de apoyo a la asistencia.	Envío de partes Judiciales: se realizará según Procedimiento de apoyo administrativo.	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Urgencias	Admisión de Urgencias	Emisión de documentos y funciones de apoyo a la asistencia.	Entrega de partes judiciales a policía (si procede...)	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Urgencias	Admisión de Urgencias	Emisión de documentos y funciones de apoyo a la asistencia.	Comunicaciones al Juzgado: Siempre en conocimiento del Jefe de Hospital se puede solicitar al SADOc que comunique al Juzgado por la vía de comunicación ordinaria (retención forzosa, exitus extramuros, etc.)	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Urgencias	Admisión de Urgencias	Emisión de documentos y funciones de apoyo a la asistencia.	Gestión de Reclamaciones: Se debe sellar la reclamación que sea entregada (Pasar a trámite) y enviar al Servicio de Atención al Paciente.	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Urgencias	Admisión de Urgencias	Emisión de documentos y funciones de apoyo a la asistencia.	Comunicación en Situación de Catástrofe: el personal administrativo del SADOc de urgencias estará en conocimiento del uso del teléfono del Plan REDERMAS y su uso para comunicación en caso de crisis colectiva. PLAN FUNCIONAL REDERMAS	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Llaman al Jefe del Servicio y a Seguridad, y se gestiona sobre todo por el personal sanitario



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



Auditado en: (Especificar el área)	Proceso	Subproceso	Requisito	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTAJÓN	REDONDEO	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	OBSERVACIONES / DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
Urgencias	Admisión de Urgencias	Emisión de documentos y funciones de apoyo a la asistencia.	Plan de Contingencia: En el caso de caída del sistema informático se seguirá el plan de contingencia con la documentación necesaria para realizar todas las gestiones, disponible en la carpeta habilitada para este fin (cada servicio tiene su plan) Se rellenarían a mano las dos hojas de la admisión, la primera se queda en el SADOX para luego poder incorporar al sistema los datos, y con la segunda pasaría el paciente a triaje.	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Urgencias	Admisión de Urgencias	Emisión de documentos y funciones de apoyo a la asistencia.	Petición de datos solicitados por Supervisor y Jefe de Hospital: se tratará de facilitar estos datos, si interfiere en la actividad de filiación y registro solicitaremos los datos que necesita para dárselos en un momento posterior sin pacientes.	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Urgencias	Admisión de Urgencias	Emisión de documentos y funciones de apoyo a la asistencia.	Para valoración in situ de un proceso de admisión en urgencias: Puntos clave: 1. SIEMPRE PREGUNTAR ¿CÓMO SE LO HA HECHO, DONDE? ¿TIENE SEGURO, MUTUA, ACCIDENTE FEDERADO, LABORAL, CAZA, ETC.? 2. REVISAR TIS CON EL TURNO ANTERIOR. 3. SINCRONIZAR DATOS (CON TARJETA) SI ES EL CASO. CONFIRMAR CON CIBELES. 4. CONTROLAR PACIENTES FUERA DE AREA (OTRO DOCUMENTO) INGRESO/ AMBULANCIA/ CITA... 5. EN CASO DE ERROR SIEMPRE ANULAR (IR HACIA ATRÁS) NO DAR DE ALTA AL PACIENTE. 6. ORGANIZAR TABLAS EN SELENE.	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



Auditado en: (Especificar el área)	Proceso	Subproceso	Requisito	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTAJUE	REDONDEO	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	OBSERVACIONES / DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
Urgencias	Admisión de Urgencias	Dotación de medios	¿Se dispone de acceso a SELENE?	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Urgencias	Admisión de Urgencias	Dotación de medios	¿Se dispone de carpetas compartidas entre equipo profesional?	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Urgencias	Admisión de Urgencias	Dotación de medios	¿Se dispone de lector de tarjetas?	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Urgencias	Admisión de Urgencias	Dotación de medios	¿Se dispone de medios para destrucción de papel?	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	No tienen destructora de papel, tienen contenedores de papel confidencial que se lleva a destruir una empresa tercera
Urgencias	Admisión de Urgencias	Dotación de medios	¿Se dispone de señalización de los puestos, banda de espere turno en el suelo, cartel de ausencia...?	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Urgencias	Admisión de Urgencias	Dotación de medios	¿Se dispone de Artículos de Papelería (archivadores, AZ, folios, bandejas metálicas, pulseras, bolígrafos, grapadoras, etc.)?	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Urgencias	Admisión de Urgencias	Dotación de medios	¿Se dispone de artículos de imprenta (carteles de LOPD, reclamaciones, tarjetas de información sobre teléfonos, calendarios, etc.)?	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Urgencias	Admisión de Urgencias	Dotación de medios	¿Se dispone de uniformidad corporativa (ropa, zapatos y tarjetas identificativas)?	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Urgencias	Admisión de Urgencias	Dotación de medios	¿Se dispone del indicador de "Número de registros de entrada realizados en urgencias, por unidad de tiempo"?	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Sí lo realizan en cada turno
Hospital de Día	Hospitalización y hospital de día	Gestión de camas de hospitalización y hospital de día	Revisión de consentimientos de Cirugías	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Revisan y archivan consentimientos de tratamientos de oncologías y pruebas



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



Auditado en: (Especificar el área)	Proceso	Subproceso	Requisito	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTAJACIÓN	REDONDEO	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	OBSERVACIONES / DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
Hospital de Día	Hospitalización y hospital de día	Gestión de camas de hospitalización y hospital de día	Traslados de pacientes desde otros Hospitales y viceversa	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Los traslados de pacientes de Hospital de Día, y sus correspondientes ambulancias, las gestionan las administrativas de SC de la Admisión de RHB / Diálisis / Pediatría
Hospital de Día	Hospitalización y hospital de día	Gestión de camas de hospitalización y hospital de día	Otras tareas asociadas	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Sacar los listados de pacientes del día (lo saca de Selene) y repartirlos por los diferentes médicos y sanitarios de Hospital de Día, sacar las pulseras, citar por correo y por teléfono
LEQ	Cirugía	Gestión de Lista de Espera Quirúrgica (LEQ)	Recepción del plan semanal de cirugías por parte de los Jefes de Servicio	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Los Jefes de Servicio se los bajan en mano (papel), todo por escrito o por email todas las semanas (los martes)
LEQ	Cirugía	Gestión de Lista de Espera Quirúrgica (LEQ)	Revisión y comprobación en la aplicación RULEQ de los pacientes en lista de espera	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Al menos revisan Ruleq una o dos veces a la semana
LEQ	Cirugía	Gestión de Lista de Espera Quirúrgica (LEQ)	Aviso a pacientes de la programación de su cirugía, dejando constancia en SELENE de cada aviso	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
LEQ	Cirugía	Gestión de Lista de Espera Quirúrgica (LEQ)	Programación en SELENE de los quirófanos	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
LEQ	Cirugía	Gestión de Lista de Espera Quirúrgica (LEQ)	Gestión del archivo	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



Auditado en: (Especificar el área)	Proceso	Subproceso	Requisito	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTAJÓN	REDONDEO	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	OBSERVACIONES / DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
LEQ	Cirugía	Gestión de Lista de Espera Quirúrgica (LEQ)	Otras tareas asociadas	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Miércoles y viernes (una provisional y una definitiva) envían a dirección médica, dirección enfermería, jefe de UCI, Gestión de camas, jefe de admisión, gerencia, unos listados de programación de cirugías programadas y ambulatorias. También una vez a la semana se envía al Jefe de Trauma, la supervisora de quirófano y al director médico la programación de quirófano de trauma para la semana siguiente. El viernes se manda también a todas las direcciones listado completo de programación quirúrgica para la semana siguiente.
Pool Citación Telefónica	Citación CCEE	Citación	Citación presencial y no presencial	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Pool Citación Telefónica	Citación CCEE	Citación	Citación presencial y no presencial de Interconsultas	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Pool Citación Telefónica	Citación CCEE	Citación	Citación presencial y no presencial de Pruebas específicas	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL DEL HENARES
28/01/2021



Auditado en: (Especificar el área)	Proceso	Subproceso	Requisito	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTAJÓN	REDONDEO	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	OBSERVACIONES / DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
Cirugía	Citación CCEE	Citación	Citación de preoperatorios	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Laboratorio	Citación CCEE	Citación	Citación de pruebas analíticas	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Radiología	Citación CCEE	Citación	Citación de exploraciones de radiodiagnóstico	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Pool Citación Telefónica	Citación CCEE	Lista de espera	Inclusión en lista de espera	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Pool Citación Telefónica	Citación CCEE	Pruebas	Coordinación en la citación de consultas y las pruebas asociadas	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Pool Citación Telefónica	Citación CCEE	Reprogramaciones	Reprogramaciones internas a petición del paciente	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Pool Citación Telefónica	Citación CCEE	Información y atención al paciente	Resolución telefónica o presencial de asuntos de la consulta (internos)	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Pool Citación Telefónica	Citación CCEE	Información y atención al paciente	Atención al usuario telefónica y presencial	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Pool Citación Telefónica	Citación CCEE	Citación	Citaciones después de canalizaciones	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Pool Citación Telefónica	Citación CCEE	Entrega de medicamentos para pruebas	Entrega de medicamentos (evacuantes, enemas,...)	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	En farmacia, no se dan en el centro. De manera excepcional y si lo pide el médico se puede entregar a paciente por parte de los administrativos de la SC que citan en la unidad de



Auditado en: (Especificar el área)	Proceso	Subproceso	Requisito	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTAJÓN	REDONDEO	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	OBSERVACIONES / DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
									Consultas de Digestivo
Pool Citación Telefónica	Citación CCEE	Entrega de material para pruebas	Entrega de botes para recogida de muestras (orina, heces,...)	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Registro Neonatos	Registro Neonatos	Registros Neonatos para Registro Civil	Toma de datos de padres y neonato para registro civil	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Servicios generales SC / Coordinación de Administrativos de SC / Gestión Personal Administrativo	Gestión del personal administrativo	Planificación del servicio	Reporte mensual del estado del servicio y las posibles incidencias que se hayan producido	Media	7	7	DESVIACIÓN DE CRITICIDAD LEVE	DL_ES_PS_0001	18/11/2020: Se envían Informes de forma mensual, con planificación de los puestos cubiertos, las bajas, etc. No hay análisis de actividad
Admisión Central	Actividad Ambulatoria no Quirúrgica y Citación	Reprogramaciones	Jefe de Servicio clínico correspondiente realizará la oportuna petición en los formularios oficiales de la Comunidad de Madrid (Anexos I). En el caso de que la solicitud se haga con < 48h, se seguirá el protocolo de Anulación correspondiente (Anexo II).	Media	7	7	DESVIACIÓN DE CRITICIDAD LEVE	DL_ES_PS_0002	18/11/2020: Lo comunican los jefes de servicio por correo electrónico



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



Auditado en: (Especificar el área)	Proceso	Subproceso	Requisito	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTAJÓN	REDONDEO	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	OBSERVACIONES / DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
Admisión Central	Actividad Ambulatoria no Quirúrgica y Citación	Reprogramaciones	Las solicitudes deben rellenarse completamente y es importante conocer también los permisos de visualización de la misma (Anexo III) y si se requiere personal de enfermería extraordinario. En los cambios / anulaciones que afecten a citas de pacientes, se debe indicar dónde reprogramar los pacientes afectados.	Media	7	7	DESVIACIÓN DE CRITICIDAD LEVE		18/11/2020: Lo comunican los jefes de servicio por correo electrónico
Admisión Central	Actividad Ambulatoria no Quirúrgica y Citación	Reprogramaciones	El Jefe de SADOCC/ médico de Admisión procederá a la recepción y evaluación del formulario, comprobando su correcta cumplimentación, se rellenará por el SADOCC el volumen de las citas afectadas y de ellas cuántas son reprogramadas y de libre elección.	Media	7	7	DESVIACIÓN DE CRITICIDAD LEVE		18/11/2020: Lo comunican los jefes de servicio por correo electrónico
Admisión Central	Actividad Ambulatoria no Quirúrgica y Citación	Reprogramaciones	Si no está bien cumplimentado se devolverá al jefe de Servicio clínico con las objeciones correspondientes. Si está bien cumplimentado, se enviará a la Dirección Médica para que lo autorice y una vez autorizado, se realizará por el SADOCC la acción requerida siguiendo el Manual de Selene, las Recomendaciones y pasos (Anexo IV) y el Procedimiento de Aviso de Citas (Anexo V). Por último se procederá a su archivo.	Media	7	7	DESVIACIÓN DE CRITICIDAD LEVE		18/11/2020: Lo comunican los jefes de servicio por correo electrónico
Admisión Central	Actividad Ambulatoria no Quirúrgica y Citación	Gestión de agendas	¿Se dispone de Formularios de creación, modificación... de agendas?	Media	7	7	DESVIACIÓN DE CRITICIDAD LEVE		No con formulario, pero lo comunican los jefes de servicio con un email con toda la información necesaria



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



Auditado en: (Especificar el área)	Proceso	Subproceso	Requisito	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTAJÓN	REDONDEO	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	OBSERVACIONES / DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
Urgencias	Admisión de Urgencias	Gestión del alta	Una vez resuelta la asistencia urgente y comunicada por el médico a través del de SELENE (alta física y alta clínica o paciente en EPA), el SADOc registrará el alta del paciente en el sistema indicando el motivo de alta	Media	7	7	DESVIACIÓN DE CRITICIDAD LEVE	DL_ES_PS_0003	Cierran el proceso de urgencias, y registran el alta en Urgencias, pero ellas no registran el motivo del alta, esto lo realiza el personal sanitario del servicio de Urgencias
Servicios generales SC / Coordinación de Administrativos de SC / Gestión Personal Administrativo	Gestión del personal administrativo	Planificación del servicio	Gestión de sobrecargas de trabajo	Media	5	5	DESVIACIÓN DE CRITICIDAD MEDIA	DM_ES_PS_0001	17/11/2020: Se ponen refuerzos de personal administrativo en momentos de picos de demanda a petición de la administración sanitaria, pero la cobertura de todos los puestos no en todas las ocasiones se cumple a rajatabla. La cobertura de descansos se cubre con otros administrativos de otros puestos, que en ese momento dejan de hacer su trabajo y de cubrir su propio puesto. Igualmente se considera que la cobertura del Pool de Citaciones (que únicamente tiene horario de mañana) puede ser insuficiente.
Recepción / Información	Recepción e información general	Información general	Información de los medios para facilitar la comunicación y los accesos a personas discapacitadas	Media	5	5	DESVIACIÓN DE CRITICIDAD MEDIA	DM_ES_PS_0002	17/11/2020: Lo desconocen y no dan esta información



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



Auditado en: (Especificar el área)	Proceso	Subproceso	Requisito	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTAJÓN	REDONDEO	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	OBSERVACIONES / DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
Admisión Central	Canalizaciones		¿Se dispone de indicadores como: Porcentaje de pacientes de otras comunidades autónomas atendidos de forma programada en SIFCO /unidad de tiempo?	Media	5	5	DESVIACIÓN DE CRITICIDAD MEDIA		No lo miden, tienen muy pocos
Pool Citación Telefónica	Actividad Ambulatoria no Quirúrgica y Citación	Gestión de citas	¿Se dispone de indicadores como: Nº de pacientes no presentados y su porcentaje por especialidad y global?	Media	5	5	DESVIACIÓN DE CRITICIDAD MEDIA	DM_ES_PS_0003	No lo miden
Urgencias	Admisión de Urgencias	Dotación de medios	¿Se dispone de indicadores como "Porcentaje de episodios facturables registrados correctamente en relación con el total de facturables"?	Media	5	5	DESVIACIÓN DE CRITICIDAD MEDIA		No lo miden en la unidad
Urgencias	Admisión de Urgencias	Mantenimiento del registro	Actualización de datos de: - Accidentes Pirotécnicos: el administrativo registrará en la carpeta compartida "Z" a todo paciente que acuda a urgencias por accidente relacionado con artículos pirotécnicos.	Media	5	5	DESVIACIÓN DE CRITICIDAD MEDIA	DM_ES_PS_0004	No hay nada específico. No sabe cómo realizaría esta referencia. Pondría "enfermedad común" y llamaría a triaje e informaría a los sanitarios del accidente pirotécnico

6.2.1 Anexo 2: Tabla de Evaluación: Verificación Comunicación Cita

	Administrativa: Hefzi-ba Penagos		Administrativa: Ana de Pedro Redondo		Administrativo: Iván Redondo Blanco		Administrativa: Elena Reviejo Baeza		Administrativa: Begoña Alfonso	
	Muestra 1	Muestra 2	Muestra 3	Muestra 4	Muestra 5	Muestra 6	Muestra 7	Muestra 8	Muestra 9	Muestra 10
<p>Datos de la muestra... (Persona observada, fecha, hora y área. Adicionalmente se puede indicar el asunto tratado por el paciente...)</p>	<p>Área: Citación Telefónica (Despacho Admisión 3); Fecha: 18/11/2020; Hora: 11:46; Paciente: JARM; Motivo: dar cita de endocrinología al paciente + cita de analítica</p>	<p>Área: Citación Telefónica (Despacho Admisión 3); Fecha: 18/11/2020; Hora: 12:07; Paciente: IMYM; Motivo: el paciente llama porque hoy tiene cita de neurología con el Dr., y éste no le llama.</p>	<p>Área: Citación Telefónica (Despacho Admisión 3); Fecha: 18/11/2020; Hora: 13:26; Paciente: VG; Motivo: paciente llama para confirmar que tenía una cita hoy (traumatología)</p>	<p>Área: Citación Telefónica (Despacho Admisión 3); Fecha: 18/11/2020; Hora: 13:29; Paciente: ALG; Motivo: paciente llama para confirmar cita de Neurología.</p>	<p>Área: Admisión: Citas Preferentes / SCAE; Fecha: 18/11/2020; Hora: 12:27; Paciente: MVSR; Motivo: dar cita preferente en dermatología</p>	<p>Área: Admisión: Citas Preferentes / SCAE; Fecha: 18/11/2020; Hora: 12:29; Paciente: MPMR; Motivo: dar cita preferente de dermatología</p>	<p>Área: Consultas Traumatología; Fecha: 19/11/2020; Hora: 10:56; Paciente: YPR; Motivo: dar cita sucesiva con traumatólogo</p>	<p>Área: Consultas Traumatología; Fecha: 19/11/2020; Hora: 11:01; Paciente: MBGA; Motivo: dar cita con el traumatólogo</p>	<p>Área: Consultas Digestivo; Fecha: 19/11/2020; Hora: 11:30; Paciente: JMDR; Motivo: citar a un paciente para digestivo (primer consulta)</p>	<p>Área: Consultas Digestivo; Fecha: 19/11/2020; Hora: 11:34; Paciente: AMDP; Motivo: cita para paciente de digestivo (primera consulta)</p>
Criterio	Valoración									
Saludo de bienvenida: ¡Buenos días/tardes!.	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10

	Administrativa: Hefzi-ba Penagos		Administrativa: Ana de Pedro Redondo		Administrativo: Iván Redondo Blanco		Administrativa: Elena Reviejo Baeza		Administrativa: Begoña Alfonso	
	Muestra 1	Muestra 2	Muestra 3	Muestra 4	Muestra 5	Muestra 6	Muestra 7	Muestra 8	Muestra 9	Muestra 10
Informar a la persona desde dónde se llama: -Llamo del departamento de gestión de citas del Hospital XXXXX.	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
Identificar a la persona que voy a dar la cita: ¿-Hablo con...? Si no es el paciente identificar el parentesco con el mismo (hija, madre, esposa).	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
Siempre se tratará de USTED a los pacientes.	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
Si la persona al otro lado del teléfono es un menor de edad no se debe dejar información, se intentará en otro momento hasta el tercer intento.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Explicar el motivo de la llamada: cita pendiente, reprogramación de cita, etc.	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
Informar del día y la hora de la nueva cita para que el paciente dé su conformidad.	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
Saludo de despedida. ¡que tenga un buen día, un saludo!	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
OBSERVACIONES / COMENTARIOS / INCIDENCIAS	Llamada de Administrativa	Llamada de paciente	Llamada de paciente	Llamada de paciente	Llamada de Administrativa	Llamada de Administrativa	Llamada de Administrativa	Llamada de Administrativa	Llamada de Administrativa	Llamada de Administrativa
PROMEDIO LLAMADA	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0
PROMEDIO ADMINISTRATIVA	10,0		10,0		10,0		10,0		10,0	



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL DEL HENARES
28/01/2021



	Administrativa: Hefzi-ba Penagos		Administrativa: Ana de Pedro Redondo		Administrativo: Iván Redondo Blanco		Administrativa: Elena Reviejo Baeza		Administrativa: Begoña Alfonso	
	Muestra 1	Muestra 2	Muestra 3	Muestra 4	Muestra 5	Muestra 6	Muestra 7	Muestra 8	Muestra 9	Muestra 10
PROMEDIO TOTAL MUESTRA 10 LLAMADAS	10,0									

6.2.2 Anexo 2: Tabla de Evaluación: Verificación Citación Presencial

	Administrativa: Sonia Ortiz				Administrativa: Alicia Caderno				Administrativa: María José Castro			
	Muestra 1	Muestra 2	Muestra 3	Muestra 4	Muestra 5	Muestra 6	Muestra 7	Muestra 8	Muestra 9	Muestra 10	Muestra 11	Muestra 12
Datos de la muestra... (Persona observada, fecha, hora y área. Adicionalmente se puede indicar el asunto tratado por el paciente...)	<p>Área: Pool de Citaciones (citación presencial); Fecha: 20/11/2020; Hora: 10:16 ; Paciente: MM ; Motivo: paciente consulta sobre su citación de urología y sus pruebas asociadas.</p>	<p>Área: Pool de Citaciones (citación presencial); Fecha: 20/11/2020; Hora: 10:19 ; Paciente: ICQ; Motivo: madre de paciente quiere cambiar su cita de pediatría</p>	<p>Área: Pool de Citaciones (citación presencial); Fecha: 20/11/2020; Hora: 10:20; Paciente: FAMDLG; Motivo: citación de consulta de seguimiento de digestivo (paciente quiere recuperar cita perdida por Covid)</p>	<p>Área: Pool de Citaciones (citación presencial); Fecha: 20/11/2020; Hora: 10:24 ; Paciente: MMG; Motivo: comprobar cita para nefrólogo.</p>	<p>Área: Pool de Citaciones (citación presencial); Fecha: 20/11/2020; Hora: 10:42; Paciente: AMNA; Motivo: cita de endocrino con análisis</p>	<p>Área: Pool de Citaciones (citación presencial); Fecha: 20/11/2020; Hora: 10:44; Paciente: JMLS; Motivo: cita para revisión y pruebas de cirugía general y digestivo</p>	<p>Área: Pool de Citaciones (citación presencial); Fecha: 20/11/2020; Hora: 10:45; Paciente: JGG; Motivo: paciente viene para pedir cita para el alergólogo; anular cita para cirujano</p>	<p>Área: Pool de Citaciones (citación presencial); Fecha: 20/11/2020; Hora: 10:49; Paciente: VGG; Motivo: paciente viene a por su cita de medicina interna y quiere ver si se puede adelantar, y también para sus pruebas</p>	<p>Área: Pool de Citaciones (citación presencial); Fecha: 20/11/2020; Hora: 10:28 ; Paciente: EGI; Motivo: paciente quiere todas sus citas para urólogo y pruebas asociadas</p>	<p>Área: Pool de Citaciones (citación presencial); Fecha: 20/11/2020; Hora: 10:31; Paciente: FAG; Motivo: cita para paciente para analítica y consultas pendientes</p>	<p>Área: Pool de Citaciones (citación presencial); Fecha: 20/11/2020; Hora: 10:34; Paciente: NST; Motivo: cita para oftalmología para su hijo</p>	<p>Área: Pool de Citaciones (citación presencial); Fecha: 20/11/2020; Hora: 10:36; Paciente: MPES; Motivo: paciente pide cita para consulta de cirugía general y digestiva</p>



	Administrativa: Sonia Ortiz				Administrativa: Alicia Cadierno				Administrativa: María José Castro			
	Muestra 1	Muestra 2	Muestra 3	Muestra 4	Muestra 5	Muestra 6	Muestra 7	Muestra 8	Muestra 9	Muestra 10	Muestra 11	Muestra 12
Criterio COMUNICACIÓN DE LA CITA FÍSICA	Valoración											
Saludo de bienvenida: ¡Buenos días/tardes! ¿en qué puedo ayudarle? ó ¡Buenos días/tardes! Dígame- .	7	7	7	5	10	10	10	10	10	10	10	7
Siempre Identificar a la persona a la que se va a dar la cita previa petición, previa solicitud de tarjeta sanitaria (no debemos exigirla, solo pedirla), o DNI del paciente para comprobación de datos.	10	10	10	10	7	10	10	10	7	7	10	7
Se comprobará la dirección y teléfonos además del área. Siempre se tratará de USTED a los pacientes.	10	10	10	10	5	10	10	10	10	7	5	10
Informar del día y la hora de la nueva cita para que el paciente dé su conformidad e imprimirle la misma.	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
Saludo de despedida. Aquí tiene ¡que tenga un buen día!	10	5	5	10	10	10	10	5	10	10	10	10



	Administrativa: Sonia Ortiz				Administrativa: Alicia Cadierno				Administrativa: María José Castro			
	Muestra 1	Muestra 2	Muestra 3	Muestra 4	Muestra 5	Muestra 6	Muestra 7	Muestra 8	Muestra 9	Muestra 10	Muestra 11	Muestra 12
OBSERVACIONES / COMENTARIOS / INCIDENCIAS	Observaciones: Sólo saluda "buenos días", pero no dice "¿en qué le puedo ayudar?"	Observaciones: Sólo saluda "buenos días", pero no dice "¿en qué le puedo ayudar?". Sin saludo de despedida	Observaciones: Sólo saluda "buenos días", pero no dice "¿en qué le puedo ayudar?". Sin saludo de despedida	Observaciones: Sin saludo	Observaciones: Ha pedido DNI, pero luego no ha preguntado para verificar el nombre del paciente. Ha tratado al paciente de tú todo el rato			Observaciones: No se ha despedido.	Observaciones: Ha pedido DNI, pero luego no ha preguntado para verificar el nombre del paciente.	Observaciones: Ha pedido DNI, pero luego no ha preguntado para verificar el nombre del paciente. En una ocasión ha tratado de tú al paciente	Observaciones: Todo el rato ha tratado a la madre del paciente de tú.	Observaciones: Lo primero que ha preguntado es "usted qué número tiene" sin saludar primero. Ha pedido DNI, pero luego no ha preguntado para verificar el nombre del paciente
PROMEDIO ATENCIÓN PRESENCIAL	9,4	8,4	8,4	9,0	8,4	10,0	10,0	9,0	9,4	8,8	9,0	8,8
PROMEDIO ADMINISTRATIVA	8,8				9,4				9,0			
PROMEDIO TOTAL MUESTRA 12 ATENCIONES PRESENCIALES	9,1											

6.3 ANEXO 3: Tabla de evaluación del desempeño de los procesos y subprocesos.

Proceso y subproceso	Tipo	Descripción	Valor objetivo	Estándar, objetivo o KPI (Resultado observado)	Información de consulta	Importancia	Nivel de cumplimiento	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Descripción de las evidencias
Gestión de RRHH	Estándar de prestación de servicio	Sustitución de personal por ausencias.	100%	No se mide	Planillas	Crítica	No se mide	DM_ES_DPS_0001	
		% de ausencias sustituidas							
Formación	Objetivo	Formación específica para las diferentes tareas a realizar.	100%	Todos reciben formación en las tareas críticas de los diferentes puesto	Manuales de Acogida + Manuales de Procedimientos	Crítica	100%	N/A	
		% de tareas técnicas críticas en las que el personal correspondiente tiene formación.							



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL DEL HENARES
28/01/2021



Proceso y subproceso	Tipo	Descripción	Valor objetivo	Estándar, objetivo o KPI (Resultado observado)	Información de consulta	Importancia	Nivel de cumplimiento	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Descripción de las evidencias
Control	Estándar de prestación de servicio	Control de presencia de los trabajadores. % de absentismo	4% para personal administrativo	2019: 7,2%; 2020: 8,4%		Media	98%	N/A	
Seguridad de la información	Estándar de prestación de servicio	Cumplimiento del deber de confidencialidad. % de reclamaciones relacionadas	No hay estándar definido	No han tenido reclamaciones relacionadas	Informe de Seguimiento de Indicadores Servicios Administrativos	Crítica	100%	DM_ES_DPS_0002	
Gestión de RRHH	Estándar de prestación de servicio	Refuerzo de personal en sobrecargas puntuales de trabajo.	No hay estándar definido	No se mide		Crítica	No se mide	DM_ES_DPS_0001 DM_ES_DPS_0002	



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL DEL HENARES
28/01/2021



Proceso y subproceso	Tipo	Descripción	Valor objetivo	Estándar, objetivo o KPI (Resultado observado)	Información de consulta	Importancia	Nivel de cumplimiento	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Descripción de las evidencias
		% de horas de personal de refuerzo sobre el total de horas							
Acompañamientos	Estándar de prestación de servicio	Acompañamiento a las personas establecidos según protocolo.	100%	N/A		Media	N/A	N/A	N/A. No se mide, ya que es la Administración Sanitaria la que organiza los acompañamientos
		% de personas acompañadas sobre el total de personas a las que aplica acompañamiento							



Proceso y subproceso	Tipo	Descripción	Valor objetivo	Estándar, objetivo o KPI (Resultado observado)	Información de consulta	Importancia	Nivel de cumplimiento	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Descripción de las evidencias
Organización de actos	Estándar de prestación de servicio	Organización de actos.	100%	N/A		Media	N/A	N/A	N/A. No se mide, ya que es la Administración Sanitaria la que organiza los eventos y actos
		% de actos con incidencias de organización sobre el total de actos organizados							
Información	Estándar de prestación de servicio	Demostrar el conocimiento actualizado de las dependencias del centro.	No hay estándar definido	No hay incidencias relacionadas		Crítica	100%	DM_ES_DPS_0002	
		% de incidencias relacionadas con la información sobre dependencias del centro							



Proceso y subproceso	Tipo	Descripción	Valor objetivo	Estándar, objetivo o KPI (Resultado observado)	Información de consulta	Importancia	Nivel de cumplimiento	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Descripción de las evidencias
Información	Estándar de prestación de servicio	Conocer la identificación de personas relevantes del Centro.	No hay estándar definido	No hay incidencias relacionadas		Crítica	100%	DM_ES_DPS_0002	
		% de incidencias relacionadas con fallos en la identificación de personas relevantes del centro.							
Información	Estándar de prestación de servicio	Grado de cumplimiento en la identificación.	100% de personal identificado	No todos están identificados		Media	85%	DL_ES_DPS_0001	
		% de personal correctamente identificado.							



Proceso y subproceso	Tipo	Descripción	Valor objetivo	Estándar, objetivo o KPI (Resultado observado)	Información de consulta	Importancia	Nivel de cumplimiento	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Descripción de las evidencias
Atención telefónica Cex	KPI	Tiempo de respuesta en llamada de entrada	Máximo 30 seg.	No se mide	Informes del sistema de atención telefónica	Crítica	No se mide	DM_ES_DPS_0001	No analizan ya los informes que reciben de ICM (centralita), ya que desde octubre de 2019 refiere la SC que los datos reflejados son inexactos y no reales.
Atención telefónica Recepción	KPI	Tiempo de atención en llamada de espera (llamada perdida)	< 1 minuto	No se mide	Informes del sistema de atención telefónica	Media	No se mide	DM_ES_DPS_0001	No analizan ya los informes que reciben de ICM (centralita), ya que desde octubre de 2019 refiere la SC que los datos reflejados son inexactos y no reales.
Atención telefónica Cex	KPI	Tiempo de respuesta en llamada de emergencia	Máximo 10 seg.	No se mide	Informes del sistema de atención telefónica	Crítica	No se mide	DM_ES_DPS_0001	No analizan ya los informes que reciben de ICM (centralita), ya que desde octubre de 2019 refiere la SC que los datos reflejados son inexactos y no reales.



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



Proceso y subproceso	Tipo	Descripción	Valor objetivo	Estándar, objetivo o KPI (Resultado observado)	Información de consulta	Importancia	Nivel de cumplimiento	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Descripción de las evidencias
Atención telefónica Cex	KPI	% de llamadas perdidas no debe ser superior al 3%	≤ 3%	No se mide	Informes del sistema de atención telefónica	Crítica	No se mide	DM_ES_DPS_0001	No analizan ya los informes que reciben de ICM (centralita), ya que desde octubre de 2019 refiere la SC que los datos reflejados son inexactos y no reales.
Comunicación	Estándar de prestación de servicio	Comunicación con las personas en guardia localizada. % de incidencias relacionadas con fallos en los sistemas de comunicación con el personal de guardia.	No hay estándar definido	No hay incidencias relacionadas		Crítica	100%	DM_ES_DPS_0002	



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL DEL HENARES
28/01/2021



Proceso y subproceso	Tipo	Descripción	Valor objetivo	Estándar, objetivo o KPI (Resultado observado)	Información de consulta	Importancia	Nivel de cumplimiento	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Descripción de las evidencias
Comunicación	KPI	Elaboración de informes periódicos.	Mensual	Mandan Informes todos los meses	Informes Mensuales	Media	100%	N/A	
		% de cumplimiento de la periodicidad de entrega de informes.	100% de cumplimiento de la periodicidad						
Seguridad	Estándar de prestación de servicio	Establecimiento de sistemas de programación para el bloqueo de equipos.	Sí / No	Sí tienen		Crítica	100%	N/A	
Información	KPI	Listado telefónico actualizado.	100% de listados actualizados en los puestos de información	Lo tienen en Urgencias y en Admisión central (centralita), y en Z colgado		Crítica	100%	N/A	



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



Proceso y subproceso	Tipo	Descripción	Valor objetivo	Estándar, objetivo o KPI (Resultado observado)	Información de consulta	Importancia	Nivel de cumplimiento	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Descripción de las evidencias
		% de puestos de información con listado telefónico actualizado.							
Información	KPI	Identificación visible del personal que presta el servicio.	100% de personal con identificación visible	No todos están identificados		Media	85%	DL_ES_DPS_0001	
		% de personal correctamente identificado							
Información	KPI	El personal esta correctamente uniformado.	100% de personal con uniforme correcto	Tienen la bata blanca que marca la SC. Esto es lo que está marcado por protocolo y está aceptado por la Administración Sanitaria del Hospital.		Media	100%	N/A	



Proceso y subproceso	Tipo	Descripción	Valor objetivo	Estándar, objetivo o KPI (Resultado observado)	Información de consulta	Importancia	Nivel de cumplimiento	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Descripción de las evidencias
		% de personal correctamente uniformado.							
Información	KPI	Comprobación de la cobertura de los puestos de trabajo por zona, facilitados por la Sociedad Concesionaria.	100% de cobertura de puestos.	En Información / Recepción casi todas las ocasiones está el personal que tiene que estar. En ocasiones no todos los puestos	Planillas	Crítica	80%	DL_ES_DPS_0002	
		% de puestos cubiertos.							

6.4 ANEXO 4: Tabla de evaluación de campo de la calidad de la atención presencial.

ITEM	Hospital	Evalua dor	Fecha	Turno	Turno	Sala	Nº Total de Sistemas para coger turno	Nº Total de Sistemas para coger turno operativos	% de sistemas de gestión de turno y llamada operativos.	Momento en el que se extrae el turno	Momento en el que se atiende al turno extraído	Tiempo de espera en sala (minutos)	Estado de los sistemas de control de turnos (OK / Fuera de Servicio)	Índice de errores del sistema de llamada en sala	Horarios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puestos atendidos	Posibles incidencias ocurridas durante la observación (Nº)	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Identificación de los puestos de atención y horario. (Nº OK)	% de puestos bien identificados y con el horario de atención visible y correcto.	Identificación y uniformidad de las personas que atienden los puestos (Nº OK)	% de personas que atienden bien uniformadas.	Observaciones
1	HHE	CFF	11/16/2020	10:04:00 AM	Mañana	Admisión traumatología	Fila	Fila	NA	10:04	10:04	0:00	NA	NA	No disponible	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
2	HHE	CFF	11/16/2020	10:17:00 AM	Mañana	Admisión oftalmología	Fila	Fila	NA	10:17	10:17	0:00	OK	0	No disponible	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
3	HHE	CFF	11/16/2020	10:18:00 AM	Mañana	Admisión rayos	Fila	Fila	NA	10:18	10:18	0:00	NA	NA	No disponible	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
4	HHE	CFF	11/16/2020	10:20:00 AM	Mañana	Hospital de día	Fila	Fila	NA	10:20	10:20	0:00	NA	0	No disponible	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
5	HHE	CFF	11/16/2020	10:20:00 AM	Mañana	Hospital de día	Fila	Fila	NA	10:20	10:20	0:00	NA	0	No disponible	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
6	HHE	CFF	11/16/2020	10:34:00 AM	Mañana	Admisión digestivo	Fila	Fila	NA	10:34	10:38	0:04	NA	0	No disponible	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



ITEM	Hospital	Evalua dor	Fecha	Turno	Turno	Sala	Nº Total de Siste mas para coger turno	Nº Total de Siste mas para coger turno operati vos	% de sistema s de gestión de turno y llamada operati vos.	Mome nto en el que se extrae el turno	Mome nto en el que se atiende al turno extraído	Tiempo de espera en sala (minutos)	Estado de los siste mas de control de turnos (OK / Fuera de Servicio)	Índice de errores del siste ma de llamada en sala	Horarios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puestos atendidos	Posibles incidencias ocurridas durante la observación (Nº)	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Identificación de los puestos de atención y horario. (Nº OK)	% de puestos bien identificados y con el horario de atención visible y correcto.	Identificación y uniformidad de las personas que atienden los puestos (Nº OK)	% de persona n que atienden bien uniformadas.	Observaciones
7	HHE	CFF	11/16/2020	10:47:00 AM	Mañana	Recepción Rehabilitación	Fila	Fila	NA	10:47	10:48	0:01	NA	NA	No disponible	3	2	67%	1	DC_ES_CAP_0002	3	100%	2	100%	Un puesto sin atender en el momento de la muestra.
8	HHE	CFF	11/16/2020	10:54:00 AM	Mañana	Recepción Rehabilitación	Fila	Fila	NA	10:54	10:54	0:00	NA	NA	No disponible	2	1	50%	1	DC_ES_CAP_0002	2	100%	1	100%	Un puesto sin atender en el momento de la muestra.
9	HHE	CFF	11/16/2020	10:54:00 AM	Mañana	Recepción Rehabilitación	Fila	Fila	NA	10:54	10:54	0:00	NA	NA	No disponible	2	1	50%	1	DC_ES_CAP_0002	2	100%	1	100%	Un puesto sin atender en el momento de la muestra.
10	HHE	CFF	11/16/2020	10:58:00 AM	Mañana	Admisión rayos	Fila	Fila	NA	10:58	10:58	0:00	NA	0	No disponible	1	0	0%	1	DC_ES_CAP_0002	1	100%	0	NA	No está atendido el puesto en el momento de la muestra.
11	HHE	CFF	11/16/2020	11:04:00 AM	Mañana	Información y admisión	Fila	Fila	NA	11:04	11:04	0:00	OK	0	No disponible	2	1	50%	1	DC_ES_CAP_0002	2	100%	1	100%	Un puesto sin atender en el momento de la muestra.
12	HHE	CFF	11/16/2020	11:06:00 AM	Mañana	Atención al paciente	Fila	Fila	NA	11:06	11:06	0:00	NA	0	No disponible	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



ITEM	Hospital	Evalua dor	Fecha	Turno	Turno	Sala	Nº Total de Sistemas para coger turno	Nº Total de Sistemas para coger turno operativos	% de sistemas de gestión de turno y llamadas operativos.	Momento en el que se extrae el turno	Momento en el que se atiende al turno extraído	Tiempo de espera en sala (minutos)	Estado de los sistemas de control de turno (OK / Fuera de Servicio)	Índice de errores del sistema de llamada en sala	Horarios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puestos atendidos	Posibles incidencias ocurridas durante la observación (Nº)	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Identificación de los puestos de atención y horario. (Nº OK)	% de puestos bien identificados y con el horario de atención visible y correcto.	Identificación y uniformidad de las personas que atienden los puestos (Nº OK)	% de personas que atienden bien uniformadas.	Observaciones
13	HHE	CFF	11/16/2020	11:24:00 AM	Mañana	Admisión traumatología	Fila	Fila	NA	11:24	11:24	0:00	NA	NA	No disponible	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
14	HHE	CFF	11/16/2020	11:25:00 AM	Mañana	Admisión oftalmología	Fila	Fila	NA	11:25	11:25	0:00	NA	0	No disponible	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
15	HHE	CFF	16/11/2020	11:25:00 AM	Mañana	Información y admisión	Fila	Fila	NA	11:25	11:25	0:00	NA	0	No disponible	2	1	50%	1	DC_ES_CAP_0002	2	100%	1	100%	Un puesto sin atender en el momento de la muestra. 12.35 vuelve segundo puesto. Uniformidad: un administrativo sin identificación
16	HHE	CFF	16/11/2020	12:41:00 PM	Mañana	Admisión traumatología	Fila	Fila	NA	12:41	12:42	0:01	NA	NA	No disponible	2	2	100%	1	DL_ES_CAP_0001	2	100%	1	50%	Uniformidad: una de las administrativas se encuentra sin bata blanca
17	HHE	CFF	16/11/2020	12:45:00 PM	Mañana	Atención al paciente	Fila	Fila	NA	12:45	12:45	0:00	NA	0	No disponible	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



ITEM	Hospital	Evalua dor	Fecha	Turno	Turno	Sala	Nº Total de Siste mas para coger turno	Nº Total de Siste mas para coger turno operati vos	% de sistema s de gestión de turno y llamada operati vos.	Mome nto en el que se extrae el turno	Mome nto en el que se atiende al turno extraído	Tiempo de espera en sala (minutos)	Estado de los sistema s de control de turnos (OK / Fuera de Servicio)	Índice de errores del sistema de llamada en sala	Horarios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puestos atendidos	Posibles incidencias occurridas durante la observación (Nº)	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Identificación de los puestos de atención y horario. (Nº OK)	% de puestos bien identificados y con el horario de atención visible y correcto.	Identificación y uniformidad de las personas que atienden los puestos (Nº OK)	% de persona n que atienden bien uniformadas.	Observaciones
18	HHE	CFF	16/11/2020	12:45:00 PM	Mañana	Toma de datos	Fila	Fila	NA	12:45	12:52	0:07	NA	0	No disponible	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
19	HHE	CFF	16/11/2020	12:51:00 PM	Mañana	Información y admisión	Fila	Fila	NA	12:51	12:51	0:00	NA	0	No disponible	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
20	HHE	CFF	16/11/2020	12:52:00 PM	Mañana	Citaciones presenciales	2	2	100%	12:52	13:28	0:36	OK	0	No disponible	8	1	13%	1	DC_ES_CAP_0001	8	100%	1	100%	Tiempos de espera de + de 20 minutos. Sólo un puesto atendido durante la muestra. Durante el tiempo de espera de activan 2 puestos
21	HHE	CFF	16/11/2020	12:54:00 PM	Mañana	Admisión oftalmología	Fila	Fila	NA	12:54	12:54	0:00	NA	0	No disponible	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
22	HHE	CFF	16/11/2020	12:59:00 PM	Mañana	Admisión digestivo	Fila	Fila	NA	12:59	12:59	0:00	NA	0	No disponible	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	17 personas esperando para ser atendidos por la administrativa.



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL DEL HENARES
28/01/2021



ITEM	Hospital	Evalua dor	Fecha	Turno	Turno	Sala	Nº Total de Siste mas para coger turno	Nº Total de Siste mas para coger turno operati vos	% de sistema s de gestión de turno y llamada operati vos.	Mome nto en el que se extrae el turno	Mome nto en el que se atiende al turno extraído	Tiempo de espera en sala (minut os)	Estad o de los siste mas de control de turnos (OK / Fuera de Servicio)	Índice de error es del sistema de llamada en sala	Horarios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puestos atendidos	Posibles incidencias ocurridas durante la observación (Nº)	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Identificación de los puestos de atención y horario. (Nº OK)	% de puestos bien identificados y con el horario de atención visible y correcto.	Identificación y uniformidad de las personas que atienden los puestos (Nº OK)	% de persona n que atienden bien uniformadas.	Observaciones
23	HHE	CFF	16/11/2020	1:09:00 PM	Mañana	Información y admisión	Fila	Fila	NA	13:09	13:09	0:00	NA	0	No disponible	2	1	50%	1	DC_ES_CAP_0002	2	100%	1	100%	Un puesto sin atender en el momento de la muestra.
24	HHE	CFF	16/11/2020	1:01:00 PM	Mañana	Toma de datos	Fila	Fila	NA	13:01	13:25	0:24	NA	0	No disponible	1	0	0%	1	DC_ES_CAP_0001	1	100%	0	NA	Tiempos de espera de + de 20 minutos. Puesto sin atender en el momento de la muestra
25	HHE	CFF	16/11/2020	1:02:00 PM	Mañana	Atención al paciente	Fila	Fila	NA	13:02	13:19	0:17	NA	0	No disponible	1	0	0%	1	DC_ES_CAP_0002	1	100%	0	NA	Puesto sin atender en el momento de la muestra
26	HHE	CFF	16/11/2020	1:22:00 PM	Mañana	Atención al paciente	Fila	Fila	NA	13:22	13:28	0:06	NA	0	No disponible	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
27	HHE	CFF	16/11/2020	1:26:00 PM	Mañana	Información y admisión	Fila	Fila	NA	13:26	13:26	0:00	NA	0	No disponible	2	1	50%	1	DC_ES_CAP_0002	2	100%	1	100%	Sólo un puesto atendido en el momento de la muestra
28	HHE	CFF	16/11/2020	1:29:00 PM	Mañana	Citaciones presenciales	2	2	100%	13:29	13:30	0:01	OK	0	No disponible	8	2	25%	1	DC_ES_CAP_0002	8	100%	2	100%	Sólo dos puestos atendidos en el momento



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



ITEM	Hospital	Evalua dor	Fecha	Turno	Turno	Sala	Nº Total de Sistemas para coger turno	Nº Total de Sistemas para coger turno operativos	% de sistemas de gestión de turno y llamada operativos.	Momento en el que se extrae el turno	Momento en el que se atiende al turno extraído	Tiempo de espera en sala (minutos)	Estado de los sistemas de control de turno (OK / Fuera de Servicio)	Índice de errores del sistema de llamada en sala	Horarios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puestos atendidos	Posibles incidencias ocurridas durante la observación (Nº)	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Identificación de los puestos de atención y horario. (Nº OK)	% de puestos bien identificados y con el horario de atención visible y correcto.	Identificación y uniformidad de las personas que atienden los puestos (Nº OK)	% de persona n que atienden bien uniformadas.	Observaciones
																									de la muestra
29	HHE	CFF	16/11/2020	1:30:00 PM	Mañana	Toma de datos	Fila	Fila	NA	13:30	13:49	0:19	NA	0	No disponible	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
30	HHE	CFF	16/11/2020	1:32:00 PM	Mañana	Información y admisión	Fila	Fila	NA	13:32	13:32	0:00	NA	0	No disponible	2	1	50%	1	DC_ES_CAP_0002	2	100%	1	100%	Un puesto sin atender en el momento de la muestra
31	HHE	CFF	16/11/2020	1:36:00 PM	Mañana	Urgencias	Fila	Fila	NA	13:36	13:36	0:00	NA	0	No disponible	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
32	HHE	CFF	16/11/2020	1:42:00 PM	Mañana	Recepción Rehabilitación	Fila	Fila	NA	13:42	13:42	0:00	NA	NA	No disponible	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
33	HHE	CFF	16/11/2020	1:47:00 PM	Mañana	Admisión digestivo	Fila	Fila	NA	13:47	13:47	0:00	NA	0	No disponible	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
34	HHE	CFF	16/11/2020	2:08:00 PM	Mañana	Información y admisión	Fila	Fila	NA	14:08	14:08	0:00	NA	0	No disponible	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



ITEM	Hospital	Evalua dor	Fecha	Turno	Turno	Sala	Nº Total de Sistemas para coger turno	Nº Total de Sistemas para coger turno operativos	% de sistemas de gestión de turno y llamada operativos.	Momento en el que se extrae el turno	Momento en el que se atiende al turno extraído	Tiempo de espera en sala (minutos)	Estado de los sistemas de control de turnos (OK / Fuera de Servicio)	Índice de errores del sistema de llamada en sala	Horarios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puestos atendidos	Posibles incidencias ocurridas durante la observación (Nº)	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Identificación de los puestos de atención y horario. (Nº OK)	% de puestos bien identificados y con el horario de atención visible y correcto.	Identificación y uniformidad de las personas que atienden los puestos (Nº OK)	% de persona que atienden bien uniformadas.	Observaciones
35	HHE	CFF	16/11/2020	3:06:00 PM	Tarde	Información y admisión	Fila	Fila	NA	15:06	15:06	0:00	NA	0	No disponible	2	1	50%	1	DC_ES_CAP_0002	2	100%	1	100%	Sólo un puesto atendido en el momento de la muestra
36	HHE	CFF	16/11/2020	3:10:00 PM	Tarde	Admisión rayos	Fila	Fila	NA	15:10	15:11	0:01	NA	0	No disponible	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
37	HHE	CFF	16/11/2020	3:12:00 PM	Tarde	Urgencias	Fila	Fila	NA	15:12	15:12	0:00	NA	0	No disponible	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
38	HHE	CFF	16/11/2020	3:14:00 PM	Tarde	Urgencias	Fila	Fila	NA	15:14	15:14	0:00	NA	0	No disponible	2	2	100%	1	DL_ES_CAP_0001	2	100%	1	50%	Uniformidad: Un administrativo sin identificación y otra sin bata
39	HHE	CFF	16/11/2020	3:17:00 PM	Tarde	Admisión rayos	Fila	Fila	NA	15:17	15:17	0:00	NA	0	No disponible	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
40	HHE	CFF	16/11/2020	3:21:00 PM	Tarde	Información y admisión	Fila	Fila	NA	15:21	15:22	0:01	NA	0	No disponible	2	1	50%	1	DC_ES_CAP_0002	2	100%	1	100%	Un puesto sin atender en el momento de la muestra



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



ITEM	Hospital	Evalua dor	Fecha	Turno	Turno	Sala	Nº Total de Sistemas para coger turno	Nº Total de Sistemas para coger turno operativos	% de sistemas de gestión de turno y llamada operativos.	Momento en el que se extrae el turno	Momento en el que se atiende al turno extraído	Tiempo de espera en sala (minutos)	Estado de los sistemas de control de turnos (OK / Fuera de Servicio)	Índice de errores del sistema de llamada en sala	Horarios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puestos atendidos	Posibles incidencias ocurridas durante la observación (Nº)	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Identificación de los puestos de atención y horario. (Nº OK)	% de puestos bien identificados y con el horario de atención visible y correcto.	Identificación y uniformidad de las personas que atienden los puestos (Nº OK)	% de persona n que atienden bien uniformadas.	Observaciones
41	HHE	CFF	16/11/2020	3:31:00 PM	Tarde	Información y admisión	Fila	Fila	NA	15:31	15:31	0:00	NA	0	No disponible	2	1	50%	1	DC_ES_CAP_0002	2	100%	1	100%	Un puesto sin atender en el momento de la muestra
42	HHE	CFF	16/11/2020	3:41:00 PM	Tarde	Admisión rayos	Fila	Fila	NA	15:41	15:42	0:01	NA	0	No disponible	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
43	HHE	CFF	16/11/2020	3:44:00 PM	Tarde	Recepción Rehabilitación	Fila	Fila	NA	15:44	15:45	0:01	NA	NA	No disponible	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
44	HHE	CFF	16/11/2020	3:51:00 PM	Tarde	Urgencias	Fila	Fila	NA	15:51	15:51	0:00	NA	0	No disponible	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
45	HHE	CFF	16/11/2020	3:58:00 PM	Tarde	Recepción Rehabilitación	Fila	Fila	NA	15:58	15:58	0:00	NA	NA	No disponible	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
46	HHE	CFF	16/11/2020	4:07:00 PM	Tarde	Información y admisión	Fila	Fila	NA	16:07	16:07	0:00	NA	0	No disponible	2	1	50%	1	DC_ES_CAP_0002	2	100%	1	100%	Sólo un puesto atendido. No sé identifica horario de atención



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



ITEM	Hospital	Evalua dor	Fecha	Turno	Turno	Sala	Nº Total de Siste mas para coger turno	Nº Total de Siste mas para coger turno operati vos	% de sistema s de gestión de turno y llamada operati vos.	Mome nto en el que se extrae el turno	Mome nto en el que se atiende al turno extraído	Tiempo de espera en sala (minut os)	Estado de los siste mas de control de turno s (OK / Fuera de Servicio)	Índice de error es del siste ma de llamada en sala	Horarios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puestos atendidos	Posibles incidencias durante la observación (Nº)	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Identificación de los puestos de atención y horario. (Nº OK)	% de puestos bien identificados y con el horario de atención visible y correcto.	Identificación y uniformidad de las personas que atienden los puestos (Nº OK)	% de persona n que atienden bien uniformadas.	Observaciones
47	HHE	CFF	16/11/2020	4:15:00 PM	Tarde	Urgencias	Fila	Fila	NA	16:15	16:15	0:00	NA	0	No disponible	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
48	HHE	CFF	16/11/2020	4:20:00 PM	Tarde	Recepción Rehabilitación	Fila	Fila	NA	16:20	16:20	0:00	NA	NA	No disponible	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
49	HHE	CFF	16/11/2020	4:24:00 PM	Tarde	Información y admisión	Fila	Fila	NA	16:24	16:24	0:00	NA	0	No disponible	2	1	50%	1	DC_ES_CAP_0002	2	100%	1	100%	Sólo un puesto atendido en el momento de la muestra
50	HHE	CFF	16/11/2020	4:32:00 PM	Tarde	Urgencias	Fila	Fila	NA	16:32	16:33	0:01	NA	0	No disponible	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
51	HHE	CFF	16/11/2020	4:35:00 PM	Tarde	Recepción Rehabilitación	Fila	Fila	NA	16:35	16:35	0:00	NA	NA	No disponible	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
52	HHE	CFF	16/11/2020	4:40:00 PM	Tarde	Información y admisión	Fila	Fila	NA	16:40	16:40	0:00	NA	0	No disponible	2	1	50%	1	DC_ES_CAP_0002	2	100%	1	100%	La funcionaria pasa a la mesa de atrás a hacer llamadas y vuelve cuando hay alguien en la fila



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL DEL HENARES
28/01/2021



ITEM	Hospital	Evalua dor	Fecha	Turno	Turno	Sala	Nº Total de Siste mas para coger turno	Nº Total de Siste mas para coger turno operati vos	% de sistema s de gestión de turno y llamada operati vos.	Mome nto en el que se extrae el turno	Mome nto en el que se atiende al turno extraído	Tiempo de espera en sala (minutos)	Estado de los siste mas de control de turnos (OK / Fuera de Servicio)	Índice de errores del siste ma de llamada en sala	Horarios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puestos atendidos	Posibles incidencias durante la observación (Nº)	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Identificación de los puestos de atención y horario. (Nº OK)	% de puestos bien identificados y con el horario de atención visible y correcto.	Identificación y uniformidad de las personas que atienden los puestos (Nº OK)	% de persona n que atienden bien uniformadas.	Observaciones
53	HHE	CFF	16/11/2020	4:47:00 PM	Tarde	Urgencias	Fila	Fila	NA	16:47	16:47	0:00	NA	0	No disponible	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
54	HHE	CFF	16/11/2020	4:52:00 PM	Tarde	Recepción Rehabilitación	Fila	Fila	NA	16:52	16:52	0:00	NA	NA	No disponible	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
55	HHE	CFF	16/11/2020	4:58:00 PM	Tarde	Información y admisión	Fila	Fila	NA	16:58	16:58	0:00	NA	0	No disponible	2	1	50%	1	DC_ES_CAP_0002	2	100%	1	100%	Sólo un puesto atendido en el momento de la muestra
56	HHE	CFF	16/11/2020	5:08:00 PM	Tarde	Información y admisión	Fila	Fila	NA	17:08	17:08	0:00	NA	0	No disponible	2	1	50%	1	DC_ES_CAP_0002	2	100%	1	100%	Sólo un puesto atendido en el momento de la muestra
57	HHE	CFF	16/11/2020	5:01:00 PM	Tarde	Urgencias	Fila	Fila	NA	17:01	17:10	0:09	NA	0	No disponible	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
58	HHE	CFF	16/11/2020	5:18:00 PM	Tarde	Recepción Rehabilitación	Fila	Fila	NA	17:18	17:18	0:00	NA	NA	No disponible	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



ITEM	Hospital	Evalua dor	Fecha	Turno	Turno	Sala	Nº Total de Siste mas para coger turno	Nº Total de Siste mas para coger turno operati vos	% de sistema s de gestión de turno y llamada operati vos.	Mome nto en el que se extrae el turno	Mome nto en el que se atiende al turno extraído	Tiempo de espera en sala (minutos)	Estado de los siste mas de control de turnos (OK / Fuera de Servicio)	Índice de error es del sistema de llama da en sala	Horarios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puestos atendidos	Posibles incidencias ocurridas durante la observación (Nº)	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Identificación de los puestos de atención y horario. (Nº OK)	% de puestos bien identificados y con el horario de atención visible y correcto.	Identificación y uniformidad de las personas que atienden los puestos (Nº OK)	% de personas que atienden bien uniformadas.	Observaciones
59	HHE	CFF	17/11/2020	8:30:00 AM	Mañana	Recepción Rehabilitación	Fila	Fila	NA	8:30	8:30	0:00	NA	NA	No disponible	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
60	HHE	CFF	17/11/2020	8:33:00 AM	Mañana	Extracciones	Fila	Fila	NA	8:33	8:49	0:16	NA	0	No disponible	2	2	100%	1	DL_ES_CAP_0001	2	100%	1	50%	Uniformidad: falta de identificación
61	HHE	CFF	17/11/2020	8:51:00 AM	Mañana	Información y admisión	Fila	Fila	NA	8:51	8:51	0:00	NA	0	No disponible	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
62	HHE	CFF	17/11/2020	8:53:00 AM	Mañana	Información y admisión	Fila	Fila	NA	8:53	8:58	0:05	NA	0	No disponible	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
63	HHE	CFF	17/11/2020	8:50:00 AM	Mañana	Citaciones presenciales	2	2	100%	8:50	8:50	0:00	OK	0	No disponible	8	1	13%	1	DC_ES_CAP_0002	8	100%	1	100%	Sólo un puesto atendido en el momento de la muestra. Hay 8 puestos administrativos. Se atiende el puesto 1 únicamente



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



ITEM	Hospital	Evalua dor	Fecha	Turno	Turno	Sala	Nº Total de Sistemas para coger turno	Nº Total de Sistemas para coger turno operativos	% de sistemas de gestión de turno y llamadas operativos.	Momento en el que se extrae el turno	Momento en el que se atiende al turno extraído	Tiempo de espera en sala (minutos)	Estado de los sistemas de control de turnos (OK / Fuera de Servicio)	Índice de errores del sistema de llamada en sala	Horarios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puestos atendidos	Posibles incidencias ocurridas durante la observación (Nº)	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Identificación de los puestos de atención y horario. (Nº OK)	% de puestos bien identificados y con el horario de atención visible y correcto.	Identificación y uniformidad de las personas que atienden los puestos (Nº OK)	% de persona n que atienden bien uniformadas.	Observaciones
64	HHE	CFF	17/11/2020	9:00:00 AM	Mañana	Atención al paciente	Fila	Fila	NA	9:00	9:00	0:00	NA	0	No disponible	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
65	HHE	CFF	17/11/2020	9:00:00 AM	Mañana	Toma de datos	Fila	Fila	NA	9:00	9:01	0:01	NA	0	No disponible	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
66	HHE	CFF	17/11/2020	9:05:00 AM	Mañana	Admisión traumatología	Fila	Fila	NA	9:05	9:05	0:00	NA	NA	No disponible	1	0	0%	1	DC_ES_CAP_0002	1	100%	0	NA	No hay nadie atendiendo. Mostrador apagado. El horario de atención comienza a las 8.
67	HHE	CFF	17/11/2020	9:07:00 AM	Mañana	Admisión oftalmología	Fila	Fila	NA	9:07	9:07	0:00	NA	0	No disponible	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
68	HHE	CFF	17/11/2020	9:10:00 AM	Mañana	Admisión traumatología	Fila	Fila	NA	9:10	9:10	0:00	NA	NA	No disponible	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
69	HHE	CFF	17/11/2020	9:10:00 AM	Mañana	Admisión traumatología	Fila	Fila	NA	9:10	9:10	0:00	NA	NA	No disponible	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



ITEM	Hospital	Evalua dor	Fecha	Turno	Turno	Sala	Nº Total de Siste mas para coger turno	Nº Total de Siste mas para coger turno operati vos	% de sistema s de gestión de turno y llamada operati vos.	Mome nto en el que se extrae el turno	Mome nto en el que se atiende al turno extraído	Tiempo de espera en sala (minut os)	Estado de los siste mas de control de turno s (OK / Fuera de Servicio)	Índice de error es del sistema de llamada en sala	Horarios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puestos atendidos	Posibles incidencias durante la observación (Nº)	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Identificación de los puestos de atención y horario. (Nº OK)	% de puestos bien identificados y con el horario de atención visible y correcto.	Identificación y uniformidad de las personas que atienden los puestos (Nº OK)	% de persona n que atienden bien uniformadas.	Observaciones
70	HHE	CFF	17/11/2020	9:22:00 AM	Mañana	Atención al paciente	Fila	Fila	NA	9:22	9:34	0:12	NA	0	No disponible	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
71	HHE	CFF	17/11/2020	9:27:00 AM	Mañana	Toma de datos	Fila	Fila	NA	9:27	9:28	0:01	NA	0	No disponible	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
72	HHE	CFF	17/11/2020	9:27:00 AM	Mañana	Información y admisión	Fila	Fila	NA	9:27	9:27	0:00	NA	0	No disponible	2	1	50%	1	DC_ES_CAP_0002	2	100%	1	100%	Sólo un puesto atendido en el momento de la muestra
73	HHE	CFF	17/11/2020	9:29:00 AM	Mañana	Admisión oftalmología	Fila	Fila	NA	9:29	9:29	0:00	NA	0	No disponible	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
74	HHE	CFF	17/11/2020	9:41:00 AM	Mañana	Información y admisión	Fila	Fila	NA	9:41	9:41	0:00	NA	0	No disponible	2	1	50%	1	DC_ES_CAP_0002	2	100%	1	100%	Sólo un puesto atendido en el momento de la muestra
75	HHE	CFF	17/11/2020	9:52:00 AM	Mañana	Admisión traumatología	Fila	Fila	NA	9:52	9:53	0:01	NA	NA	No disponible	1	0	0%	1	DC_ES_CAP_0002	1	100%	0	NA	El mostrador queda desatendido en el momento de la muestra



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL DEL HENARES
28/01/2021



ITEM	Hospital	Evalua dor	Fecha	Turno	Turno	Sala	Nº Total de Siste mas para coger turno	Nº Total de Siste mas para coger turno operati vos	% de sistema s de gestión de turno y llamada operati vos.	Mome nto en el que se extrae el turno	Mome nto en el que se atiende al turno extraído	Tiempo de espera en sala (minut os)	Estado de los siste mas de control de turnos (OK / Fuera de Servicio)	Índice de erro res del siste ma de llamada en sala	Horarios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puestos atendidos	Posibles incidencias ocurridas durante la observación (Nº)	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Identificación de los puestos de atención y horario. (Nº OK)	% de puestos bien identificados y con el horario de atención visible y correcto.	Identificación y uniformidad de las personas que atienden los puestos (Nº OK)	% de persona n que atienden bien uniformadas.	Observaciones
76	HHE	CFF	17/11/2020	9:54:00 AM	Mañana	Admisión oftalmología	Fila	Fila	NA	9:54	9:54	0:00	NA	0	No disponible	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
77	HHE	CFF	17/11/2020	9:59:00 AM	Mañana	Información y admisión	Fila	Fila	NA	9:59	9:59	0:00	NA	0	No disponible	2	1	50%	1	DC_ES_CAP_0002	2	100%	1	100%	Sólo un puesto atendido en el momento de la muestra
78	HHE	CFF	17/11/2020	10:06:00 AM	Mañana	Admisión traumatología	Fila	Fila	NA	10:06	10:06	0:00	NA	NA	No disponible	2	1	50%	1	DC_ES_CAP_0002	2	100%	1	100%	Sólo un puesto atendido en el momento de la muestra
79	HHE	CFF	17/11/2020	10:15:00 AM	Mañana	Citaciones presenciales	2	2	100%	10:15	10:45	0:30	OK	0	No disponible	8	2	25%	1	DC_ES_CAP_0001	8	100%	2	100%	Tiempos de espera de + de 20 minutos. Sólo 2 puestos activos a la vez entre las 9.45 y 10.20
80	HHE	CFF	17/11/2020	10:16:00 AM	Mañana	Información y admisión	Fila	Fila	NA	10:16	10:19	0:03	NA	0	No disponible	2	1	50%	1	DC_ES_CAP_0002	2	100%	1	100%	Sólo un puesto atendido en el momento de la muestra



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



ITEM	Hospital	Evalua dor	Fecha	Turno	Turno	Sala	Nº Total de Siste mas para coger turno	Nº Total de Siste mas para coger turno operati vos	% de siste mas de gestión de turno y llamad a operati vos.	Mome nto en el que se extrae el turno	Mome nto en el que se atiende al turno extraído	Tiemp o de espera en sala (minut os)	Estad o de los siste mas de control de turno s (OK / Fuera de Servic io)	Índi ce de error es del siste ma de llamad a en sala	Horari os de aten ción	Nº de pues tos en la Sala	Nº de puestos aten didos	% de puestos aten didos	Posibles incidenc ias ocurrid as durante la observa ción (Nº)	CÓDIGO DE DESVIACIÓ N	Identifi cación de los puestos de aten ción y horario. (Nº OK)	% de puestos bien identifi cados y con el horario de aten ción visible y correcto.	Identifi cación y uniformi dad de las personas que atienden los puestos (Nº OK)	% de persona n que atienden bien uniforma das.	Observaci ones
81	HHE	CFF	17/11/2020	10:17:00 AM	Mañana	Toma de datos	Fila	Fila	NA	10:17	10:58	0:41	NA	0	No disponible	1	1	100%	1	DC_ES_CAP_0001	1	100%	1	100%	Tiempos de espera de + de 20 minutos
82	HHE	CFF	17/11/2020	10:18:00 AM	Mañana	Atención al paciente	Fila	Fila	NA	10:18	11:00	0:42	NA	0	No disponible	1	1	100%	1	DC_ES_CAP_0001	1	100%	1	100%	Tiempos de espera de + de 20 minutos
83	HHE	CFF	17/11/2020	10:19:00 AM	Mañana	Admisión traumatología	Fila	Fila	NA	10:19	10:28	0:09	NA	NA	No disponible	2	1	50%	1	DC_ES_CAP_0002	2	100%	1	100%	Sólo un puesto atendido en el momento de la muestra
84	HHE	CFF	17/11/2020	10:20:00 AM	Mañana	Admisión oftalmología	Fila	Fila	NA	10:20	10:20	0:00	NA	0	No disponible	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
85	HHE	CFF	17/11/2020	10:23:00 AM	Mañana	Admisión digestivo	Fila	Fila	NA	10:23	10:23	0:00	NA	0	No disponible	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
86	HHE	CFF	17/11/2020	10:27:00 AM	Mañana	Recepción Rehabilitación	Fila	Fila	NA	10:27	10:27	0:00	NA	NA	No disponible	2	1	50%	1	DC_ES_CAP_0002	2	100%	1	100%	Dos puestos, pero solo 1 atendiendo pacientes
87	HHE	CFF	17/11/2020	10:57:00 AM	Mañana	Admisión digestivo	Fila	Fila	NA	10:57	10:57	0:00	NA	0	No disponible	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



ITEM	Hospital	Evalua dor	Fecha	Turno	Turno	Sala	Nº Total de Siste mas para coger turno	Nº Total de Siste mas para coger turno operati vos	% de sistema s de gestión de turno y llamada operati vos.	Mome nto en el que se extrae el turno	Mome nto en el que se atiende al turno extraído	Tiempo de espera en sala (minut os)	Estado de los siste mas de control de turnos (OK / Fuera de Servicio)	Índice de error es del sistema de llamada en sala	Horarios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puestos atendidos	Posibles incidencias ocurridas durante la observación (Nº)	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Identificación de los puestos de atención y horario. (Nº OK)	% de puestos bien identificados y con el horario de atención visible y correcto.	Identificación y uniformidad de las personas que atienden los puestos (Nº OK)	% de persona n que atienden bien uniformadas.	Observaciones
88	HHE	CFF	17/11/2020	11:02:00 AM	Mañana	Admisión rayos	Fila	Fila	NA	11:02	11:02	0:00	NA	0	No disponible	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
89	HHE	CFF	17/11/2020	11:02:00 AM	Mañana	Admisión rayos	Fila	Fila	NA	11:02	11:02	0:00	NA	0	No disponible	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
90	HHE	CFF	17/11/2020	11:11:00 AM	Mañana	Información y admisión	Fila	Fila	NA	11:11	11:12	0:01	NA	0	No disponible	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	En total hay dos de cara a público y 1 detrás
91	HHE	CFF	17/11/2020	11:17:00 AM	Mañana	Información y admisión	Fila	Fila	NA	11:17	11:17	0:00	NA	0	No disponible	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
92	HHE	CFF	17/11/2020	11:37:00 AM	Mañana	Atención al paciente	Fila	Fila	NA	11:37	11:40	0:03	NA	0	No disponible	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
93	HHE	CFF	17/11/2020	11:22:00 AM	Mañana	Toma de datos	Fila	Fila	NA	11:22	11:22	0:00	NA	0	No disponible	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
94	HHE	CFF	17/11/2020	11:39:00 AM	Mañana	Admisión traumatología	Fila	Fila	NA	11:39	11:39	0:00	NA	NA	No disponible	2	1	50%	1	DC_ES_CAP_0002	2	100%	1	100%	Sólo un puesto atendido en el momento de la muestra.



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



ITEM	Hospital	Evalua dor	Fecha	Turno	Turno	Sala	Nº Total de Siste mas para coger turno	Nº Total de Siste mas para coger turno operati vos	% de sistema s de gestión de turno y llamada operati vos.	Mome nto en el que se extrae el turno	Mome nto en el que se atiende al turno extraído	Tiempo de espera en sala (minut os)	Estado de los sistema s de control de turnos (OK / Fuera de Servicio)	Índice de error es del sistema de llamada en sala	Horarios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puestos atendidos	Posibles incidencias ocurridas durante la observación (Nº)	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Identificación de los puestos de atención y horario. (Nº OK)	% de puestos bien identificados y con el horario de atención visible y correcto.	Identificación y uniformidad de las personas que atienden los puestos (Nº OK)	% de persona n que atienden bien uniformadas.	Observaciones
95	HHE	CFF	17/11/2020	11:47:00 AM	Mañana	Información y admisión	Fila	Fila	NA	11:47	11:47	0:00	NA	0	No disponible	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
96	HHE	CFF	17/11/2020	11:47:00 AM	Mañana	Admisión rayos	Fila	Fila	NA	11:47	11:47	0:00	NA	0	No disponible	1	0	0%	1	DC_ES_CAP_0002	1	100%	0	NA	Puesto sin atender en el momento de la muestra. En el descanso el puesto queda sin cubrir. La administrativa vuelve a las 12.04h.
97	HHE	CFF	17/11/2020	12:06:00 PM	Mañana	Urgencias	Fila	Fila	NA	12:06	12:06	0:00	NA	0	No disponible	2	1	50%	1	DC_ES_CAP_0002	2	100%	1	100%	Sólo un puesto atendido; a las 12.13h vuelve funcionario y cubre puesto
98	HHE	CFF	17/11/2020	12:15:00 PM	Mañana	Hospital de día	Fila	Fila	NA	12:15	12:15	0:00	NA	0	No disponible	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
99	HHE	CFF	17/11/2020	12:18:00 PM	Mañana	Información y admisión	Fila	Fila	NA	12:18	12:19	0:01	NA	0	No disponible	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



ITEM	Hospital	Evalua dor	Fecha	Turno	Turno	Sala	Nº Total de Siste mas para coger turno	Nº Total de Siste mas para coger turno operati vos	% de sistema s de gestión de turno y llamad a operati vos.	Mome nto en el que se extrae el turno	Mome nto en el que se atiende al turno extraído	Tiemp o de espera en sala (minut os)	Estad o de los siste mas de control de turno s (OK / Fuera de Servic io)	Índi ce de error es del siste ma de llama da en sala	Horari os de atención	Nº de pues tos en la Sala	Nº de puestos atendid os	% de puestos atendi dos	Posibles incidenc ias ocurrid as durante la observa ción (Nº)	CÓDIGO DE DESVIACIÓ N	Identifica ción de los puestos de atención y horario. (Nº OK)	% de puestos bien identific ados y con el horario de atención visible y correcto.	Identifica ción y uniformi dad de las personas que atienden los puestos (Nº OK)	% de persona n que atienden bien uniforma das.	Observaci ones
100	HHE	CFF	17/11/2020	12:17:00 PM	Mañana	Toma de datos	Fila	Fila	NA	12:17	12:17	0:00	NA	0	No disponible	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
101	HHE	CFF	17/11/2020	12:20:00 PM	Mañana	Atención al paciente	Fila	Fila	NA	12:20	12:20	0:00	NA	0	No disponible	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
102	HHE	CFF	17/11/2020	12:28:00 PM	Mañana	Información y admisión	Fila	Fila	NA	12:28	12:28	0:00	NA	0	No disponible	2	1	50%	1	DC_ES_CAP_0002	2	100%	1	100%	Sólo un puesto atendido en el momento de la muestra
103	HHE	CFF	17/11/2020	12:31:00 PM	Mañana	Admisión traumatología	Fila	Fila	NA	12:31	12:31	0:00	NA	NA	No disponible	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
104	HHE	CFF	17/11/2020	12:37:00 PM	Mañana	Admisión oftalmología	Fila	Fila	NA	12:37	12:37	0:00	NA	0	No disponible	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
105	HHE	CFF	17/11/2020	12:38:00 PM	Mañana	Información y admisión	Fila	Fila	NA	12:38	12:38	0:00	NA	0	No disponible	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
106	HHE	CFF	17/11/2020	12:39:00 PM	Mañana	Atención al paciente	Fila	Fila	NA	12:39	12:39	0:00	NA	0	No disponible	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



ITEM	Hospital	Evalua dor	Fecha	Turno	Turno	Sala	Nº Total de Siste mas para coger turno	Nº Total de Siste mas para coger turno operati vos	% de sistema s de gestión de turno y llamada operati vos.	Mome nto en el que se extrae el turno	Mome nto en el que se atiende al turno extraído	Tiempo de espera en sala (minutos)	Estado de los siste mas de control de turnos (OK / Fuera de Servicio)	Índice de error es del sistema de llama da en sala	Horarios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puestos atendidos	Posibles incidencias durante la observación (Nº)	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Identificación de los puestos de atención y horario. (Nº OK)	% de puestos bien identificados y con el horario de atención visible y correcto.	Identificación y uniformidad de las personas que atienden los puestos (Nº OK)	% de persona n que atienden bien uniformadas.	Observaciones
107	HHE	CFF	17/11/2020	1:03:00 PM	Mañana	Información y admisión	Fila	Fila	NA	13:03	13:03	0:00	NA	0	No disponible	2	1	50%	1	DC_ES_CAP_0002	2	100%	1	100%	Sólo un puesto atendido en el momento de la muestra
108	HHE	CFF	17/11/2020	1:03:00 PM	Mañana	Atención al paciente	Fila	Fila	NA	13:03	13:03	0:00	NA	0	No disponible	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
109	HHE	CFF	17/11/2020	1:05:00 PM	Mañana	Admisión digestivo	Fila	Fila	NA	13:05	13:05	0:00	NA	0	No disponible	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
110	HHE	CFF	17/11/2020	1:11:00 PM	Mañana	Recepción Rehabilitación	Fila	Fila	NA	13:11	13:11	0:00	NA	NA	No disponible	2	1	50%	1	DC_ES_CAP_0002	2	100%	1	100%	Sólo un puesto atendido en el momento de la muestra
111	HHE	CFF	17/11/2020	1:34:00 PM	Mañana	Información y admisión	Fila	Fila	NA	13:34	13:34	0:00	NA	0	No disponible	2	1	50%	1	DC_ES_CAP_0002	2	100%	1	100%	Sólo un puesto atendido en el momento de la muestra
112	HHE	CFF	17/11/2020	1:34:00 PM	Mañana	Atención al paciente	Fila	Fila	NA	13:34	13:34	0:00	NA	0	No disponible	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



ITEM	Hospital	Evalua dor	Fecha	Turno	Turno	Sala	Nº Total de Siste mas para coger turno	Nº Total de Siste mas para coger turno operati vos	% de sistema s de gestión de turno y llamada operati vos.	Mome nto en el que se extrae el turno	Mome nto en el que se atiende al turno extraído	Tiempo de espera en sala (minut os)	Estad o de los siste mas de control de turno s (OK / Fuera de Servicio)	Índi ce de error es del siste ma de llamada en sala	Horari os de atención	Nº de pues tos en la Sala	Nº de puestos atendid os	% de puestos atendi dos	Posibles incidenc ias ocurrida s durante la observa ción (Nº)	CÓDIGO DE DESVIACIÓ N	Identifica ción de los puestos de atención y horario. (Nº OK)	% de puestos bien identific ados y con el horario de atención visible y correcto.	Identifica ción y uniformi dad de las personas que atienden los puestos (Nº OK)	% de persona n que atienden bien uniforma das.	Observaci ones
113	HHE	CFF	17/11/2020	3:00:00 PM	Tarde	Recepción Rehabilitación	Fila	Fila	NA	15:00	15:00	0:00	NA	NA	No disponible	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
114	HHE	CFF	17/11/2020	3:03:00 PM	Tarde	citaciones presenciales	2	2	100%	15:03	15:32	0:29	OK	0	No disponible	8	1	13%	1	DC_ES_CAP_0001	8	100%	1	100%	Tiempos de espera de + de 20 minutos. Sólo un puesto atendido en el momento de la muestra
115	HHE	CFF	17/11/2020	3:11:00 PM	Tarde	Recepción Rehabilitación	Fila	Fila	NA	15:11	15:11	0:00	NA	NA	No disponible	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
116	HHE	CFF	17/11/2020	3:13:00 PM	Tarde	Información y admisión	Fila	Fila	NA	15:13	15:13	0:00	NA	0	No disponible	2	1	50%	1	DC_ES_CAP_0002	2	100%	1	100%	Un puesto sin atender en el momento de la muestra
117	HHE	CFF	11/17/2020	4:05:00 PM	Tarde	Información y admisión	Fila	Fila	NA	16:05	16:05	0:00	NA	0	No disponible	2	1	50%	1	DC_ES_CAP_0002	2	100%	1	100%	Un puesto sin atender en el momento de la muestra
118	HHE	CFF	11/17/2020	4:14:00 PM	Tarde	Urgencias	Fila	Fila	NA	16:14	16:15	0:01	NA	0	No disponible	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



ITEM	Hospital	Evalua dor	Fecha	Turno	Turno	Sala	Nº Total de Sistemas para coger turno	Nº Total de Sistemas para coger turno operativos	% de sistemas de gestión de turno y llamada operativos.	Momento en el que se extrae el turno	Momento en el que se atiende al turno extraído	Tiempo de espera en sala (minutos)	Estado de los sistemas de control de turnos (OK / Fuera de Servicio)	Índice de errores del sistema de llamada en sala	Horarios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puestos atendidos	Posibles incidencias ocurridas durante la observación (Nº)	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Identificación de los puestos de atención y horario. (Nº OK)	% de puestos bien identificados y con el horario de atención visible y correcto.	Identificación y uniformidad de las personas que atienden los puestos (Nº OK)	% de persona n que atienden bien uniformadas.	Observaciones
119	HHE	CFF	11/17/2020	4:20:00 PM	Tarde	Recepción Rehabilitación	Fila	Fila	NA	16:20	16:20	0:00	NA	NA	No disponible	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
120	HHE	CFF	11/17/2020	4:22:00 PM	Tarde	Información y admisión	Fila	Fila	NA	16:22	16:22	0:00	NA	0	No disponible	2	1	50%	1	DC_ES_CAP_0002	2	100%	1	100%	Un puesto sin atender en el momento de la muestra
121	HHE	CFF	11/17/2020	4:32:00 PM	Tarde	Urgencias	Fila	Fila	NA	16:32	16:33	0:01	NA	0	No disponible	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
122	HHE	CFF	11/17/2020	4:36:00 PM	Tarde	Recepción Rehabilitación	Fila	Fila	NA	16:36	16:36	0:00	NA	NA	No disponible	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
123	HHE	CFF	11/17/2020	4:40:00 PM	Tarde	Información y admisión	Fila	Fila	NA	16:40	16:40	0:00	NA	0	No disponible	2	1	50%	1	DC_ES_CAP_0002	2	100%	1	100%	Un puesto sin atender en el momento de la muestra
124	HHE	CFF	11/17/2020	4:47:00 PM	Tarde	Urgencias	Fila	Fila	NA	16:47	16:47	0:00	NA	0	No disponible	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL DEL HENARES
28/01/2021



ITEM	Hospital	Evalua dor	Fecha	Turno	Turno	Sala	Nº Total de Siste mas para coger turno	Nº Total de Siste mas para coger turno operati vos	% de sistema s de gestión de turno y llamada operati vos.	Mome nto en el que se extrae el turno	Mome nto en el que se atiende al turno extraído	Tiempo de espera en sala (minutos)	Estado de los siste mas de control de turnos (OK / Fuera de Servicio)	Índice de errores del siste ma de llamada en sala	Horarios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puestos atendidos	Posibles incidencias ocurridas durante la observación (Nº)	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Identificación de los puestos de atención y horario. (Nº OK)	% de puestos bien identificados y con el horario de atención visible y correcto.	Identificación y uniformidad de las personas que atienden los puestos (Nº OK)	% de persona n que atienden bien uniformadas.	Observaciones
125	HHE	CFF	11/17/2020	4:52:00 PM	Tarde	Recepción Rehabilitación	Fila	Fila	NA	16:52	16:52	0:00	NA	NA	No disponible	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
126	HHE	CFF	11/17/2020	4:58:00 PM	Tarde	Información y admisión	Fila	Fila	NA	16:58	16:58	0:00	NA	0	No disponible	2	1	50%	1	DC_ES_CAP_0002	2	100%	1	100%	Un puesto sin atender en el momento de la muestra
127	HHE	CFF	11/17/2020	5:08:00 PM	Tarde	Información y admisión	Fila	Fila	NA	17:08	17:09	0:01	NA	0	No disponible	2	1	50%	1	DC_ES_CAP_0002	2	100%	1	100%	Un puesto sin atender en el momento de la muestra
128	HHE	CFF	11/17/2020	5:01:00 PM	Tarde	Urgencias	Fila	Fila	NA	17:01	17:10	0:09	NA	0	No disponible	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
129	HHE	CFF	11/17/2020	5:18:00 PM	Tarde	Recepción Rehabilitación	Fila	Fila	NA	17:18	17:18	0:00	NA	NA	No disponible	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
130	HHE	CFF	18/11/2020	8:43:00 AM	Mañana	Extracciones	Fila	Fila	NA	8:43	8:43	0:00	NA	0	No disponible	2	2	100%	1	DL_ES_CAP_0001	2	100%	1	50%	Uniformidad: una de las empleadas sin bata blanca



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



ITEM	Hospital	Evalua dor	Fecha	Turno	Turno	Sala	Nº Total de Sistemas para coger turno	Nº Total de Sistemas para coger turno operativos	% de sistemas de gestión de turno y llamada operativos.	Momento en el que se extrae el turno	Momento en el que se atiende al turno extraído	Tiempo de espera en sala (minutos)	Estado de los sistemas de control de turno (OK / Fuera de Servicio)	Índice de errores del sistema de llamada en sala	Horarios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puestos atendidos	Posibles incidencias ocurridas durante la observación (Nº)	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Identificación de los puestos de atención y horario. (Nº OK)	% de puestos bien identificados y con el horario de atención visible y correcto.	Identificación y uniformidad de las personas que atienden los puestos (Nº OK)	% de personas que atienden bien uniformadas.	Observaciones
131	HHE	CFF	18/11/2020	8:45:00 AM	Mañana	Información y admisión	Fila	Fila	NA	8:45	8:45	0:00	NA	0	No disponible	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
132	HHE	CFF	18/11/2020	8:46:00 AM	Mañana	Admisión traumatología	Fila	Fila	NA	8:46	8:46	0:00	NA	NA	No disponible	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
133	HHE	CFF	18/11/2020	8:47:00 AM	Mañana	Admisión oftalmología	Fila	Fila	NA	8:47	8:47	0:00	NA	0	No disponible	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
134	HHE	CFF	18/11/2020	8:49:00 AM	Mañana	Citaciones presenciales	2	2	100%	8:49	8:50	0:01	OK	0	No disponible	8	1	13%	1	DC_ES_CAP_0002	8	100%	1	100%	Sólo un puesto atendido en el momento de la muestra
135	HHE	CFF	18/11/2020	8:50:00 AM	Mañana	Hospital de día	Fila	Fila	NA	8:50	8:50	0:00	NA	0	No disponible	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
136	HHE	CFF	18/11/2020	8:52:00 AM	Mañana	Admisión digestivo	Fila	Fila	NA	8:52	8:52	0:00	NA	0	No disponible	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
137	HHE	CFF	18/11/2020	8:54:00 AM	Mañana	Recepción Rehabilitación	Fila	Fila	NA	8:54	8:54	0:00	NA	NA	No disponible	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



ITEM	Hospital	Evalua dor	Fecha	Turno	Turno	Sala	Nº Total de Sistemas para coger turno	Nº Total de Sistemas para coger turno operativos	% de sistemas de gestión de turno y llamada operativos.	Momento en el que se extrae el turno	Momento en el que se atiende al turno extraído	Tiempo de espera en sala (minutos)	Estado de los sistemas de control de turnos (OK / Fuera de Servicio)	Índice de errores del sistema de llamada en sala	Horarios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puestos atendidos	Posibles incidencias ocurridas durante la observación (Nº)	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Identificación de los puestos de atención y horario. (Nº OK)	% de puestos bien identificados y con el horario de atención visible y correcto.	Identificación y uniformidad de las personas que atienden los puestos (Nº OK)	% de persona n que atienden bien uniformadas.	Observaciones
138	HHE	CFF	18/11/2020	8:59:00 AM	Mañana	Urgencias	Fila	Fila	NA	8:59	8:59	0:00	NA	0	No disponible	2	1	50%	1	DC_ES_CAP_0002	2	100%	1	100%	Sólo un puesto atendido en el momento de la muestra
139	HHE	CFF	18/11/2020	9:01:00 AM	Mañana	Admisión rayos	Fila	Fila	NA	9:01	9:01	0:00	NA	0	No disponible	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
140	HHE	CFF	18/11/2020	9:02:00 AM	Mañana	Extracciones	Fila	Fila	NA	9:02	9:04	0:02	NA	0	No disponible	2	1	50%	1	DC_ES_CAP_0002	2	100%	1	100%	Sólo un puesto atendido en el momento de la muestra
141	HHE	CFF	18/11/2020	9:09:00 AM	Mañana	Información y admisión	Fila	Fila	NA	9:09	9:09	0:00	NA	0	No disponible	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
142	HHE	CFF	18/11/2020	9:09:00 AM	Mañana	Toma de datos	Fila	Fila	NA	9:09	9:09	0:00	NA	0	No disponible	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
143	HHE	CFF	18/11/2020	9:09:00 AM	Mañana	Atención al paciente	Fila	Fila	NA	9:09	9:09	0:00	NA	0	No disponible	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



ITEM	Hospital	Evalua dor	Fecha	Turno	Turno	Sala	Nº Total de Siste mas para coger turno	Nº Total de Siste mas para coger turno operati vos	% de sistema s de gestión de turno y llamada operati vos.	Mome nto en el que se extrae el turno	Mome nto en el que se atiende al turno extraído	Tiempo de espera en sala (minut os)	Estado de los siste mas de control de turnos (OK / Fuera de Servicio)	Índice de error es del sistema de llamada en sala	Horarios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puestos atendidos	Posibles incidencias ocurridas durante la observación (Nº)	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Identificación de los puestos de atención y horario. (Nº OK)	% de puestos bien identificados y con el horario de atención visible y correcto.	Identificación y uniformidad de las personas que atienden los puestos (Nº OK)	% de persona n que atienden bien uniformadas.	Observaciones
144	HHE	CFF	18/11/2020	9:19:00 AM	Mañana	Admisión traumatología	Fila	Fila	NA	9:19	9:19	0:00	NA	NA	No disponible	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
145	HHE	CFF	18/11/2020	9:20:00 AM	Mañana	Admisión oftalmología	Fila	Fila	NA	9:20	9:20	0:00	NA	0	No disponible	1	0	0%	1	DC_ES_CAP_0002	1	100%	0	NA	No está atendido el puesto en el momento de la muestra. Vuelve 09:29
146	HHE	CFF	18/11/2020	10:42:00 AM	Mañana	Admisión traumatología	Fila	Fila	NA	10:42	10:42	0:00	NA	NA	No disponible	2	1	50%	1	DC_ES_CAP_0002	2	100%	1	100%	Un puesto sin atender en el momento de la muestra
147	HHE	CFF	18/11/2020	10:50:00 AM	Mañana	Admisión oftalmología	Fila	Fila	NA	10:50	10:50	0:00	NA	0	No disponible	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
148	HHE	CFF	18/11/2020	10:52:00 AM	Mañana	Admisión rayos	Fila	Fila	NA	10:52	10:52	0:00	NA	0	No disponible	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
149	HHE	CFF	18/11/2020	10:53:00 AM	Mañana	Urgencias	Fila	Fila	NA	10:53	10:53	0:00	NA	0	No disponible	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



ITEM	Hospital	Evalua dor	Fecha	Turno	Turno	Sala	Nº Total de Siste mas para coger turno	Nº Total de Siste mas para coger turno operati vos	% de sistema s de gestión de turno y llamada operati vos.	Mome nto en el que se extrae el turno	Mome nto en el que se atiende al turno extraído	Tiempo de espera en sala (minut os)	Estado de los siste mas de control de turno s (OK / Fuera de Servicio)	Índice de error es del sistema de llamada en sala	Horarios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puestos atendidos	Posibles incidencias durante la observación (Nº)	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Identificación de los puestos de atención y horario. (Nº OK)	% de puestos bien identificados y con el horario de atención visible y correcto.	Identificación y uniformidad de las personas que atienden los puestos (Nº OK)	% de persona n que atienden bien uniformadas.	Observaciones
150	HHE	CFF	18/11/2020	10:54:00 AM	Mañana	Toma de datos	Fila	Fila	NA	10:54	10:54	0:00	NA	0	No disponible	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
151	HHE	CFF	18/11/2020	10:55:00 AM	Mañana	Información y admisión	Fila	Fila	NA	10:55	10:55	0:00	NA	0	No disponible	2	1	50%	1	DC_ES_CAP_0002	2	100%	1	100%	Un puesto sin atender en el momento de la muestra
152	HHE	CFF	18/11/2020	10:57:00 AM	Mañana	Citaciones presenciales	2	2	100%	10:57	11:36	0:39	OK	0	No disponible	8	2	25%	1	DC_ES_CAP_0001	8	100%	2	100%	Tiempos de espera de + de 20 minutos. Sólo dos puestos atendidos en el momento de la muestra
153	HHE	CFF	18/11/2020	10:58:00 AM	Mañana	Atención al paciente	Fila	Fila	NA	10:58	11:07	0:09	NA	0	No disponible	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
154	HHE	CFF	18/11/2020	11:03:00 AM	Mañana	Admisión traumatología	Fila	Fila	NA	11:03	11:03	0:00	NA	NA	No disponible	2	1	50%	1	DC_ES_CAP_0002	2	100%	1	100%	Un administrativo cubre un descanso
155	HHE	CFF	18/11/2020	11:04:00 AM	Mañana	Admisión oftalmología	Fila	Fila	NA	11:04	11:04	0:00	NA	0	No disponible	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



ITEM	Hospital	Evalua dor	Fecha	Turno	Turno	Sala	Nº Total de Sistemas para coger turno	Nº Total de Sistemas para coger turno operativos	% de sistemas de gestión de turno y llamada operativos.	Momento en el que se extrae el turno	Momento en el que se atiende al turno extraído	Tiempo de espera en sala (minutos)	Estado de los sistemas de control de turnos (OK / Fuera de Servicio)	Índice de errores del sistema de llamada en sala	Horarios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puestos atendidos	Posibles incidencias ocurridas durante la observación (Nº)	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Identificación de los puestos de atención y horario. (Nº OK)	% de puestos bien identificados y con el horario de atención visible y correcto.	Identificación y uniformidad de las personas que atienden los puestos (Nº OK)	% de personas que atienden bien uniformadas.	Observaciones
156	HHE	CFF	18/11/2020	11:05:00 AM	Mañana	Admisión rayos	Fila	Fila	NA	11:05	11:05	0:00	NA	0	No disponible	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
157	HHE	CFF	18/11/2020	11:07:00 AM	Mañana	Hospital de día	Fila	Fila	NA	11:07	11:07	0:00	NA	0	No disponible	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
158	HHE	CFF	18/11/2020	11:17:00 AM	Mañana	Admisión digestivo	Fila	Fila	NA	11:17	11:17	0:00	NA	0	No disponible	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
159	HHE	CFF	18/11/2020	11:22:00 AM	Mañana	Recepción Rehabilitación	Fila	Fila	NA	11:22	11:22	0:00	NA	NA	No disponible	2	1	50%	1	DC_ES_CAP_0002	2	100%	1	100%	Un puesto sin atender en el momento de la muestra
160	HHE	CFF	18/11/2020	11:24:00 AM	Mañana	Urgencias	Fila	Fila	NA	11:24	11:24	0:00	NA	0	No disponible	2	1	50%	1	DC_ES_CAP_0002	2	100%	1	100%	Un puesto sin atender en el momento de la muestra
161	HHE	CFF	18/11/2020	11:25:00 AM	Mañana	Admisión rayos	Fila	Fila	NA	11:25	11:25	0:00	NA	0	No disponible	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



ITEM	Hospital	Evalua dor	Fecha	Turno	Turno	Sala	Nº Total de Sistemas para coger turno	Nº Total de Sistemas para coger turno operativos	% de sistemas de gestión de turno y llamada operativos.	Momento en el que se extrae el turno	Momento en el que se atiende al turno extraído	Tiempo de espera en sala (minutos)	Estado de los sistemas de control de turnos (OK / Fuera de Servicio)	Índice de errores del sistema de llamada en sala	Horarios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puestos atendidos	Posibles incidencias ocurridas durante la observación (Nº)	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Identificación de los puestos de atención y horario. (Nº OK)	% de puestos bien identificados y con el horario de atención visible y correcto.	Identificación y uniformidad de las personas que atienden los puestos (Nº OK)	% de personas que atienden bien uniformadas.	Observaciones
162	HHE	CFF	18/11/2020	11:28:00 AM	Mañana	Toma de datos	Fila	Fila	NA	11:28	11:28	0:00	NA	0	No disponible	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
163	HHE	CFF	18/11/2020	11:29:00 AM	Mañana	Información y admisión	Fila	Fila	NA	11:29	11:29	0:00	NA	0	No disponible	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
164	HHE	CFF	18/11/2020	11:31:00 AM	Mañana	Admisión traumatología	Fila	Fila	NA	11:31	11:31	0:00	NA	NA	No disponible	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
165	HHE	CFF	18/11/2020	11:33:00 AM	Mañana	Admisión oftalmología	Fila	Fila	NA	11:33	11:33	0:00	NA	0	No disponible	1	0	0%	1	DC_ES_CAP_0002	1	100%	0	NA	Un puesto sin atender en el momento de la muestra
166	HHE	CFF	18/11/2020	11:39:00 AM	Mañana	Información y admisión	Fila	Fila	NA	11:39	11:39	0:00	NA	0	No disponible	2	1	50%	1	DC_ES_CAP_0002	2	100%	1	100%	Un puesto sin atender en el momento de la muestra
167	HHE	CFF	18/11/2020	11:40:00 AM	Mañana	Atención al paciente	Fila	Fila	NA	11:40	11:40	0:00	NA	0	No disponible	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



ITEM	Hospital	Evalua dor	Fecha	Turno	Turno	Sala	Nº Total de Siste mas para coger turno	Nº Total de Siste mas para coger turno operati vos	% de sistema s de gestión de turno y llamada operati vos.	Mome nto en el que se extrae el turno	Mome nto en el que se atiende al turno extraído	Tiempo de espera en sala (minut os)	Estad o de los siste mas de control de turno s (OK / Fuera de Servicio)	Índic e de error es del siste ma de llamada en sala	Horari os de atención	Nº de pues tos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puesto s atendi dos	Posibles incidenc ias ocurrida s durante la observa ción (Nº)	CÓDIGO DE DESVIACIÓ N	Identifica ción de los puestos de atención y horario. (Nº OK)	% de puestos bien identific ados y con el horario de atención visible y correcto.	Identifica ción y uniformi dad de las personas que atienden los puestos (Nº OK)	% de persona n que atienden bien uniforma das.	Observaci ones
168	HHE	CFF	18/11/2020	11:58:00 AM	Mañana	Citaciones presenciales	2	2	100%	11:58	12:25	0:27	OK	0	No disponible	8	2	25%	1	DC_ES_CAP_0001	8	100%	2	100%	Tiempos de espera de + de 20 minutos. Sólo dos puestos atendidos en el momento de la muestra
169	HHE	CFF	18/11/2020	11:58:00 AM	Mañana	Información y admisión	Fila	Fila	NA	11:58	11:59	0:01	NA	0	No disponible	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
170	HHE	CFF	18/11/2020	12:00:00 PM	Mañana	Admisión traumatología	Fila	Fila	NA	12:00	12:00	0:00	NA	NA	No disponible	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
171	HHE	CFF	18/11/2020	12:05:00 PM	Mañana	Admisión oftalmología	Fila	Fila	NA	12:05	12:05	0:00	NA	0	No disponible	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
172	HHE	CFF	18/11/2020	12:56:00 PM	Mañana	Admisión oftalmología	Fila	Fila	NA	12:56	12:56	0:00	NA	0	No disponible	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
173	HHE	CFF	18/11/2020	12:56:00 PM	Mañana	Admisión traumatología	Fila	Fila	NA	12:56	12:56	0:00	NA	NA	No disponible	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL DEL HENARES
28/01/2021



ITEM	Hospital	Evalua dor	Fecha	Turno	Turno	Sala	Nº Total de Siste mas para coger turno	Nº Total de Siste mas para coger turno operati vos	% de siste mas de gestión de turno y llamada a operati vos.	Mome nto en el que se extrae el turno	Mome nto en el que se atiende al turno extraído	Tiemp o de espera en sala (minut os)	Estad o de los siste mas de control de turnos (OK / Fuera de Servicio)	Índic e de error es del siste ma de llamada en sala	Horari os de atención	Nº de pues tos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puestos atendidos	Posibles incidenc ias ocurrida s durante la observa ción (Nº)	CÓDIGO DE DESVIACIÓ N	Identifica ción de los puestos de atención y horario. (Nº OK)	% de puestos bien identific ados y con el horario de atención visible y correcto.	Identifica ción y uniformi dad de las personas que atienden los puestos (Nº OK)	% de persona n que atienden bien uniforma das.	Observaci ones
174	HHE	CFF	18/11/2020	12:58:00 PM	Mañana	Información y admisión	Fila	Fila	NA	12:58	12:58	0:00	NA	0	No disponible	2	1	50%	1	DC_ES_CAP_0002	2	100%	1	100%	Un puesto sin atender en el momento de la muestra
175	HHE	CFF	18/11/2020	1:05:00 PM	Mañana	Información y admisión	Fila	Fila	NA	13:05	13:05	0:00	NA	0	No disponible	2	1	50%	1	DC_ES_CAP_0002	2	100%	1	100%	Un puesto sin atender en el momento de la muestra
176	HHE	CFF	18/11/2020	1:05:00 PM	Mañana	Atención al paciente	Fila	Fila	NA	13:05	13:57	0:52	NA	0	No disponible	1	1	100%	1	DC_ES_CAP_0001	1	100%	1	100%	Tiempos de espera de + de 20 minutos
177	HHE	CFF	18/11/2020	1:07:00 PM	Mañana	Citaciones presenciales	2	2	100%	13:07	13:54	0:47	OK	0	No disponible	8	1	13%	1	DC_ES_CAP_0001	8	100%	1	100%	Tiempos de espera de + de 20 minutos. Sólo un puesto atendido en el momento de la muestra
178	HHE	CFF	18/11/2020	1:08:00 PM	Mañana	Admisión traumatología	Fila	Fila	NA	13:08	13:09	0:01	NA	NA	No disponible	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
179	HHE	CFF	18/11/2020	1:11:00 PM	Mañana	Admisión oftalmología	Fila	Fila	NA	13:11	13:11	0:00	NA	0	No disponible	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



ITEM	Hospital	Evalua dor	Fecha	Turno	Turno	Sala	Nº Total de Sistemas para coger turno	Nº Total de Sistemas para coger turno operativos	% de sistemas de gestión de turno y llamada operativos.	Momento en el que se extrae el turno	Momento en el que se atiende al turno extraído	Tiempo de espera en sala (minutos)	Estado de los sistemas de control de turnos (OK / Fuera de Servicio)	Índice de errores del sistema de llamada en sala	Horarios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puestos atendidos	Posibles incidencias ocurridas durante la observación (Nº)	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Identificación de los puestos de atención y horario. (Nº OK)	% de puestos bien identificados y con el horario de atención visible y correcto.	Identificación y uniformidad de las personas que atienden los puestos (Nº OK)	% de personas que atienden bien uniformadas.	Observaciones
180	HHE	CFF	18/11/2020	1:16:00 PM	Mañana	Admisión oftalmología	Fila	Fila	NA	13:16	13:16	0:00	NA	0	No disponible	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
181	HHE	CFF	18/11/2020	1:17:00 PM	Mañana	Admisión rayos	Fila	Fila	NA	13:17	13:17	0:00	NA	0	No disponible	1	0	0%	1	DC_ES_CAP_0002	1	100%	0	NA	Puesto sin atender. No hay aviso de que cuando vuelve. Vuelve a las 13:20h
182	HHE	CFF	18/11/2020	1:22:00 PM	Mañana	Urgencias	Fila	Fila	NA	13:22	13:22	0:00	NA	0	No disponible	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
183	HHE	CFF	18/11/2020	1:26:00 PM	Mañana	Admisión digestivo	Fila	Fila	NA	13:26	13:26	0:00	NA	0	No disponible	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
184	HHE	CFF	18/11/2020	1:30:00 PM	Mañana	Recepción Rehabilitación	Fila	Fila	NA	13:30	13:30	0:00	NA	NA	No disponible	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
185	HHE	CFF	11/18/2020	1:34:00 PM	Mañana	Atención al paciente	Fila	Fila	NA	13:34	13:34	0:00	NA	0	No disponible	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



ITEM	Hospital	Evalua dor	Fecha	Turno	Turno	Sala	Nº Total de Sistemas para coger turno	Nº Total de Sistemas para coger turno operativos	% de sistemas de gestión de turno y llamada operativos.	Momento en el que se extrae el turno	Momento en el que se atiende al turno extraído	Tiempo de espera en sala (minutos)	Estado de los sistemas de control de turnos (OK / Fuera de Servicio)	Índice de errores del sistema de llamada en sala	Horarios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puestos atendidos	Posibles incidencias ocurridas durante la observación (Nº)	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Identificación de los puestos de atención y horario. (Nº OK)	% de puestos bien identificados y con el horario de atención visible y correcto.	Identificación y uniformidad de las personas que atienden los puestos (Nº OK)	% de personas que atienden bien uniformadas.	Observaciones
186	HHE	CFF	11/18/2020	2:04:00 PM	Mañana	Admisión traumatología	Fila	Fila	NA	14:04	14:04	0:00	NA	NA	No disponible	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
187	HHE	CFF	11/18/2020	2:05:00 PM	Mañana	Admisión oftalmología	Fila	Fila	NA	14:05	14:06	0:01	NA	0	No disponible	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
188	HHE	CFF	11/18/2020	2:07:00 PM	Mañana	Hospital de día	Fila	Fila	NA	14:07	14:07	0:00	NA	0	No disponible	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
189	HHE	CFF	11/18/2020	2:09:00 PM	Mañana	Admisión digestivo	Fila	Fila	NA	14:09	14:09	0:00	NA	0	No disponible	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
190	HHE	CFF	11/18/2020	2:12:00 PM	Mañana	Recepción Rehabilitación	Fila	Fila	NA	14:12	14:12	0:00	NA	NA	No disponible	2	1	50%	1	DC_ES_CAP_0002	2	100%	1	100%	Un puesto sin atender en el momento de la muestra
191	HHE	CFF	11/18/2020	3:00:00 PM	Tarde	Recepción Rehabilitación	Fila	Fila	NA	15:00	15:00	0:00	NA	NA	No disponible	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
192	HHE	CFF	11/18/2020	3:03:00 PM	Tarde	Información y admisión	2	2	100%	15:03	15:05	0:02	NA	0	No disponible	2	1	50%	1	DC_ES_CAP_0002	2	100%	1	100%	Un puesto sin atender en el momento



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



ITEM	Hospital	Evalua dor	Fecha	Turno	Turno	Sala	Nº Total de Sistemas para coger turno	Nº Total de Sistemas para coger turno operati vos	% de sistemas de gestión de turno y llamada operati vos.	Mome nto en el que se extrae el turno	Mome nto en el que se atiende al turno extraído	Tiempo de espera en sala (minutos)	Estado de los sistemas de control de turnos (OK / Fuera de Servicio)	Índice de errores del sistema de llamada en sala	Horarios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puestos atendidos	Posibles incidencias ocurridas durante la observación (Nº)	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Identificación de los puestos de atención y horario. (Nº OK)	% de puestos bien identificados y con el horario de atención visible y correcto.	Identificación y uniformidad de las personas que atienden los puestos (Nº OK)	% de persona n que atienden bien uniformadas.	Observaciones	
																										de la muestra
193	HHE	CFF	11/18/2020	3:11:00 PM	Tarde	Recepción Rehabilitación	Fila	Fila	NA	15:11	15:11	0:00	NA	NA	No disponible	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%		
194	HHE	CFF	11/18/2020	3:13:00 PM	Tarde	Información y admisión	Fila	Fila	NA	15:13	15:13	0:00	NA	0	No disponible	2	1	50%	1	DC_ES_CAP_0002	2	100%	1	100%	Un puesto sin atender en el momento de la muestra	
195	HHE	CFF	11/18/2020	4:05:00 PM	Tarde	Información y admisión	Fila	Fila	NA	16:05	16:05	0:00	NA	0	No disponible	2	1	50%	1	DC_ES_CAP_0002	2	100%	1	100%	Un puesto sin atender en el momento de la muestra	
196	HHE	CFF	11/18/2020	4:14:00 PM	Tarde	Urgencias	Fila	Fila	NA	16:14	16:15	0:01	NA	0	No disponible	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%		
197	HHE	CFF	11/18/2020	4:20:00 PM	Tarde	Recepción Rehabilitación	Fila	Fila	NA	16:20	16:20	0:00	NA	NA	No disponible	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%		



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



ITEM	Hospital	Evalua dor	Fecha	Turno	Turno	Sala	Nº Total de Sistemas para coger turno	Nº Total de Sistemas para coger turno operativos	% de sistemas de gestión de turno y llamada operativos.	Momento en el que se extrae el turno	Momento en el que se atiende al turno extraído	Tiempo de espera en sala (minutos)	Estado de los sistemas de control de turnos (OK / Fuera de Servicio)	Índice de errores del sistema de llamada en sala	Horarios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puestos atendidos	Posibles incidencias ocurridas durante la observación (Nº)	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Identificación de los puestos de atención y horario. (Nº OK)	% de puestos bien identificados y con el horario de atención visible y correcto.	Identificación y uniformidad de las personas que atienden los puestos (Nº OK)	% de persona n que atienden bien uniformadas.	Observaciones
198	HHE	CFF	11/18/2020	4:22:00 PM	Tarde	Información y admisión	Fila	Fila	NA	16:22	16:22	0:00	NA	0	No disponible	2	1	50%	1	DC_ES_CAP_0002	2	100%	1	100%	Un puesto sin atender en el momento de la muestra
199	HHE	CFF	11/18/2020	4:32:00 PM	Tarde	Urgencias	Fila	Fila	NA	16:32	16:33	0:01	NA	0	No disponible	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
200	HHE	CFF	11/18/2020	4:36:00 PM	Tarde	Recepción Rehabilitación	Fila	Fila	NA	16:36	16:36	0:00	NA	NA	No disponible	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
201	HHE	CFF	11/18/2020	4:40:00 PM	Tarde	Información y admisión	Fila	Fila	NA	16:40	16:40	0:00	NA	0	No disponible	2	1	50%	1	DC_ES_CAP_0002	2	100%	1	100%	Un puesto sin atender en el momento de la muestra
202	HHE	CFF	11/18/2020	4:47:00 PM	Tarde	Urgencias	Fila	Fila	NA	16:47	16:47	0:00	NA	0	No disponible	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
203	HHE	CFF	11/18/2020	4:52:00 PM	Tarde	Recepción Rehabilitación	Fila	Fila	NA	16:52	16:52	0:00	NA	NA	No disponible	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



ITEM	Hospital	Evalua dor	Fecha	Turno	Turno	Sala	Nº Total de Siste mas para coger turno	Nº Total de Siste mas para coger turno operati vos	% de sistema s de gestión de turno y llamada operati vos.	Mome nto en el que se extrae el turno	Mome nto en el que se atiende al turno extraído	Tiemp o de espera en sala (minut os)	Estad o de los siste mas de control de turno s (OK / Fuera de Servicio)	Índic e de error es del siste ma de llamada en sala	Horari os de atención	Nº de pues tos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puesto s atendi dos	Posibles incidenc ias ocurrida s durante la observa ción (Nº)	CÓDIGO DE DESVIACIÓ N	Identifica ción de los puestos de atención y horario. (Nº OK)	% de puestos bien identific ados y con el horario de atención visible y correcto.	Identifica ción y uniformi dad de las personas que atienden los puestos (Nº OK)	% de persona n que atienden bien uniforma das.	Observaci ones
204	HHE	CFF	11/18/2020	4:58:00 PM	Tarde	Información y admisión	Fila	Fila	NA	16:58	16:58	0:00	NA	0	No disponible	2	1	50%	1	DC_ES_CAP_0002	2	100%	1	100%	Un puesto sin atender en el momento de la muestra
205	HHE	CFF	11/18/2020	5:08:00 PM	Tarde	Información y admisión	Fila	Fila	NA	17:08	17:09	0:01	NA	0	No disponible	2	1	50%	1	DC_ES_CAP_0002	2	100%	1	100%	Un puesto sin atender en el momento de la muestra
206	HHE	CFF	11/18/2020	5:01:00 PM	Tarde	Urgencias	Fila	Fila	NA	17:01	17:10	0:09	NA	0	No disponible	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
207	HHE	CFF	11/18/2020	5:18:00 PM	Tarde	Recepción Rehabilitación	Fila	Fila	NA	17:18	17:18	0:00	NA	NA	No disponible	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
208	HHE	CFF	11/18/2020	5:25:00 PM	Tarde	Información y admisión	Fila	Fila	NA	17:25	17:25	0:00	NA	0	No disponible	2	1	50%	1	DC_ES_CAP_0002	2	100%	1	100%	Un puesto sin atender en el momento de la muestra
209	HHE	CFF	11/18/2020	5:36:00 PM	Tarde	Urgencias	Fila	Fila	NA	17:36	17:37	0:01	NA	0	No disponible	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL DEL HENARES
28/01/2021



ITEM	Hospital	Evalua dor	Fecha	Turno	Turno	Sala	Nº Total de Siste mas para coger turno	Nº Total de Siste mas para coger turno operati vos	% de sistema s de gestión de turno y llamad a operati vos.	Mome nto en el que se extrae el turno	Mome nto en el que se atiende al turno extraído	Tiemp o de espera en sala (minut os)	Estad o de los siste mas de control de turno s (OK / Fuera de Servic io)	Índi ce de error es del siste ma de llama da en sala	Horari os de atención	Nº de pues tos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puestos atendidos	Posibles incidenc ias ocurrida s durante la observa ción (Nº)	CÓDIGO DE DESVIACIÓ N	Identifica ción de los puestos de atención y horario. (Nº OK)	% de puestos bien identific ados y con el horario de atención visible y correcto.	Identifica ción y uniformi dad de las personas que atienden los puestos (Nº OK)	% de persona n que atienden bien uniforma das.	Observaci ones
210	HHE	CFF	11/18/2020	5:42:00 PM	Tarde	Recepción Rehabilitación	Fila	Fila	NA	17:42	17:42	0:00	NA	NA	No disponible	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
211	HHE	CFF	11/18/2020	5:51:00 PM	Tarde	Información y admisión	Fila	Fila	NA	17:51	17:52	0:01	NA	0	No disponible	2	1	50%	1	DC_ES_CAP_0002	2	100%	1	100%	Un puesto sin atender en el momento de la muestra
212	HHE	CFF	11/18/2020	8:36:00 AM	Mañana	Extracciones	Fila	Fila	NA	8:36	8:36	0:00	NA	0	No disponible	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
213	HHE	CFF	11/18/2020	8:38:00 AM	Mañana	Información y admisión	Fila	Fila	NA	8:38	8:38	0:00	NA	0	No disponible	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
214	HHE	CFF	11/18/2020	8:40:00 AM	Mañana	Admisión traumatología	Fila	Fila	NA	8:40	8:40	0:00	NA	NA	No disponible	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
215	HHE	CFF	11/18/2020	8:41:00 AM	Mañana	Admisión oftalmología	Fila	Fila	NA	8:41	8:41	0:00	NA	0	No disponible	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
216	HHE	CFF	11/18/2020	8:42:00 AM	Mañana	Citaciones presenciales	2	2	100%	8:42	8:46	0:04	OK	0	No disponible	8	1	13%	1	DC_ES_CAP_0002	8	100%	1	100%	Sólo un puesto atendido en el momento



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



ITEM	Hospital	Evalua dor	Fecha	Turno	Turno	Sala	Nº Total de Sistemas para recoger turno	Nº Total de Sistemas para recoger turno operativos	% de sistemas de gestión de turno y llamadas operativos.	Momento en el que se extrae el turno	Momento en el que se atiende al turno extraído	Tiempo de espera en sala (minutos)	Estado de los sistemas de control de turno (OK / Fuera de Servicio)	Índice de errores del sistema de llamada en sala	Horarios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puestos atendidos	Posibles incidencias ocurridas durante la observación (Nº)	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Identificación de los puestos de atención y horario. (Nº OK)	% de puestos bien identificados y con el horario de atención visible y correcto.	Identificación y uniformidad de las personas que atienden los puestos (Nº OK)	% de persona n que atienden bien uniformadas.	Observaciones
																									de la muestra
217	HHE	CFF	11/18/2020	8:43:00 AM	Mañana	Admisión rayos	Fila	Fila	NA	8:43	8:43	0:00	NA	0	No disponible	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
218	HHE	CFF	11/18/2020	8:45:00 AM	Mañana	Urgencias	Fila	Fila	NA	8:45	8:45	0:00	NA	0	No disponible	2	1	50%	1	DC_ES_CAP_0002	2	100%	1	100%	Un puesto sin atender en el momento de la muestra
219	HHE	CFF	11/18/2020	8:47:00 AM	Mañana	Recepción Rehabilitación	Fila	Fila	NA	8:47	8:48	0:01	NA	NA	No disponible	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
220	HHE	CFF	11/18/2020	8:49:00 AM	Mañana	Hospital de día	Fila	Fila	NA	8:49	8:49	0:00	NA	0	No disponible	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
221	HHE	CFF	11/18/2020	8:52:00 AM	Mañana	Admisión digestivo	Fila	Fila	NA	8:52	8:52	0:00	NA	0	No disponible	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
222	HHE	CFF	11/18/2020	8:55:00 AM	Mañana	Extracciones	Fila	Fila	NA	8:55	8:56	0:01	NA	0	No disponible	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL DEL HENARES
28/01/2021



ITEM	Hospital	Evalua dor	Fecha	Turno	Turno	Sala	Nº Total de Siste mas para coger turno	Nº Total de Siste mas para coger turno operati vos	% de sistema s de gestión de turno y llamada operati vos.	Mome nto en el que se extrae el turno	Mome nto en el que se atiende al turno extraído	Tiempo de espera en sala (minutos)	Estado de los siste mas de control de turnos (OK / Fuera de Servicio)	Índice de errores del siste ma de llamada en sala	Horarios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puestos atendidos	Posibles incidencias ocurridas durante la observación (Nº)	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Identificación de los puestos de atención y horario. (Nº OK)	% de puestos bien identificados y con el horario de atención visible y correcto.	Identificación y uniformidad de las personas que atienden los puestos (Nº OK)	% de persona n que atienden bien uniformadas.	Observaciones
223	HHE	CFF	11/18/2020	8:57:00 AM	Mañana	Información y admisión	Fila	Fila	NA	8:57	8:57	0:00	NA	0	No disponible	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
224	HHE	CFF	19/11/2020	9:02:00 AM	Mañana	Admisión oftalmología	Fila	Fila	NA	9:02	9:02	0:00	NA	0	No disponible	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
225	HHE	CFF	19/11/2020	9:03:00 AM	Mañana	Admisión traumatología	Fila	Fila	NA	9:03	9:03	0:00	NA	NA	No disponible	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
226	HHE	CFF	19/11/2020	9:05:00 AM	Mañana	Información y admisión	Fila	Fila	NA	9:05	9:05	0:00	NA	0	No disponible	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
227	HHE	CFF	19/11/2020	9:04:00 AM	Mañana	Atención al paciente	Fila	Fila	NA	9:04	9:04	0:00	NA	0	No disponible	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
228	HHE	CFF	19/11/2020	9:06:00 AM	Mañana	Toma de datos	Fila	Fila	NA	9:06	9:06	0:00	NA	0	No disponible	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
229	HHE	CFF	19/11/2020	9:07:00 AM	Mañana	Citaciones presenciales	2	2	100%	9:07	9:07	0:00	OK	0	No disponible	8	1	13%	1	DC_ES_CAP_0002	8	100%	1	100%	Sólo un puesto atendido en el momento de la muestra



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



ITEM	Hospital	Evalua dor	Fecha	Turno	Turno	Sala	Nº Total de Sistemas para coger turno	Nº Total de Sistemas para coger turno operativos	% de sistemas de gestión de turno y llamada operativos.	Momento en el que se extrae el turno	Momento en el que se atiende al turno extraído	Tiempo de espera en sala (minutos)	Estado de los sistemas de control de turno (OK / Fuera de Servicio)	Índice de errores del sistema de llamada en sala	Horarios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puestos atendidos	Posibles incidencias ocurridas durante la observación (Nº)	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Identificación de los puestos de atención y horario. (Nº OK)	% de puestos bien identificados y con el horario de atención visible y correcto.	Identificación y uniformidad de las personas que atienden los puestos (Nº OK)	% de persona n que atienden bien uniformadas.	Observaciones
230	HHE	CFF	19/11/2020	9:09:00 AM	Mañana	Extracciones	Fila	Fila	NA	9:09	9:09	0:00	NA	0	No disponible	2	1	50%	1	DC_ES_CAP_0002	2	100%	1	100%	Un puesto sin atender en el momento de la muestra
231	HHE	CFF	19/11/2020	9:09:00 AM	Mañana	Admisión rayos	Fila	Fila	NA	9:09	9:09	0:00	NA	0	No disponible	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
232	HHE	CFF	19/11/2020	9:11:00 AM	Mañana	Hospital de día	Fila	Fila	NA	9:11	9:11	0:00	NA	0	No disponible	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
233	HHE	CFF	19/11/2020	9:13:00 AM	Mañana	Admisión digestivo	Fila	Fila	NA	9:13	9:13	0:00	NA	0	No disponible	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
234	HHE	CFF	19/11/2020	9:18:00 AM	Mañana	Recepción Rehabilitación	Fila	Fila	NA	9:18	9:18	0:00	NA	NA	No disponible	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
235	HHE	CFF	19/11/2020	9:21:00 AM	Mañana	Urgencias	Fila	Fila	NA	9:21	9:28	0:07	NA	0	No disponible	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
236	HHE	CFF	19/11/2020	9:23:00 AM	Mañana	Admisión rayos	Fila	Fila	NA	9:23	9:23	0:00	NA	0	No disponible	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



ITEM	Hospital	Evalua dor	Fecha	Turno	Turno	Sala	Nº Total de Sistemas para coger turno	Nº Total de Sistemas para coger turno operativos	% de sistemas de gestión de turno y llamada operativos.	Momento en el que se extrae el turno	Momento en el que se atiende al turno extraído	Tiempo de espera en sala (minutos)	Estado de los sistemas de control de turnos (OK / Fuera de Servicio)	Índice de errores del sistema de llamada en sala	Horarios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puestos atendidos	Posibles incidencias ocurridas durante la observación (Nº)	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Identificación de los puestos de atención y horario. (Nº OK)	% de puestos bien identificados y con el horario de atención visible y correcto.	Identificación y uniformidad de las personas que atienden los puestos (Nº OK)	% de persona n que atienden bien uniformadas.	Observaciones
237	HHE	CFF	19/11/2020	9:24:00 AM	Mañana	Hospital de día	Fila	Fila	NA	9:24	9:24	0:00	NA	0	No disponible	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
238	HHE	CFF	19/11/2020	9:26:00 AM	Mañana	Extracciones	Fila	Fila	NA	9:26	9:27	0:01	NA	0	No disponible	2	1	50%	1	DC_ES_CAP_0002	2	100%	1	100%	Un puesto sin atender en el momento de la muestra
239	HHE	CFF	19/11/2020	9:28:00 AM	Mañana	Información y admisión	Fila	Fila	NA	9:28	9:28	0:00	NA	0	No disponible	2	1	50%	1	DC_ES_CAP_0002	2	100%	1	100%	Sólo un puesto atendido en el momento de la muestra
240	HHE	CFF	19/11/2020	9:38:00 AM	Mañana	Admisión traumatología	Fila	Fila	NA	9:38	9:38	0:00	NA	NA	No disponible	1	0	0%	1	DC_ES_CAP_0002	1	100%	0	NA	El puesto sin atender en el momento de la muestra
241	HHE	CFF	19/11/2020	9:47:00 AM	Mañana	Citaciones presenciales	2	2	100%	9:47	10:25	0:38	OK	0	No disponible	8	2	25%	1	DC_ES_CAP_0001	8	100%	2	100%	Tiempos de espera de + de 20 minutos. Sólo dos puestos atendidos en el momento de la muestra



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



ITEM	Hospital	Evalua dor	Fecha	Turno	Turno	Sala	Nº Total de Siste mas para coger turno	Nº Total de Siste mas para coger turno operati vos	% de sistema s de gestión de turno y llamada operati vos.	Mome nto en el que se extrae el turno	Mome nto en el que se atiende al turno extraído	Tiempo de espera en sala (minutos)	Estado de los siste mas de control de turnos (OK / Fuera de Servicio)	Índice de errores del sistema de llamada en sala	Horarios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puestos atendidos	Posibles incidencias durante la observación (Nº)	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Identificación de los puestos de atención y horario. (Nº OK)	% de puestos bien identificados y con el horario de atención visible y correcto.	Identificación y uniformidad de las personas que atienden los puestos (Nº OK)	% de persona n que atienden bien uniformadas.	Observaciones
24 2	HHE	CFF	19/11/2 020	9:48:00 AM	Mañana	Admisión oftalmología	Fila	Fila	NA	9:48	9:48	0:00	NA	0	No disponible	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
24 3	HHE	CFF	19/11/2 020	9:49:00 AM	Mañana	Información y admisión	Fila	Fila	NA	9:49	9:49	0:00	NA	0	No disponible	2	1	50%	1	DC_ES_CAP _0002	2	100%	1	100%	Sólo un puesto atendido en el momento de la muestra
24 4	HHE	CFF	19/11/2 020	9:59:00 AM	Mañana	Atención al paciente	Fila	Fila	NA	9:59	10:00	0:01	NA	0	No disponible	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
24 5	HHE	CFF	19/11/2 020	10:04:00 AM	Mañana	Admisión traumatología	Fila	Fila	NA	10:04	10:04	0:00	NA	NA	No disponible	2	1	50%	1	DC_ES_CAP _0002	2	100%	1	100%	Sólo un puesto atendido en el momento de la muestra
24 6	HHE	CFF	19/11/2 020	10:17:00 AM	Mañana	Admisión oftalmología	Fila	Fila	NA	10:17	10:18	0:01	NA	0	No disponible	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
24 7	HHE	CFF	19/11/2 020	10:18:00 AM	Mañana	Admisión rayos	Fila	Fila	NA	10:18	10:18	0:00	NA	0	No disponible	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL DEL HENARES
28/01/2021



ITEM	Hospital	Evalua dor	Fecha	Turno	Turno	Sala	Nº Total de Siste mas para coger turno	Nº Total de Siste mas para coger turno operati vos	% de siste mas de gestión de turno y llamad a operati vos.	Mome nto en el que se extrae el turno	Mome nto en el que se atiende al turno extraid o	Tiemp o de espera en sala (minut os)	Estad o de los siste mas de con trol de turno s (OK / Fuera de Servic io)	Índic e de error es del siste ma de llama da en sala	Horari os de aten ción	Nº de pues tos en la Sala	Nº de puestos atendi dos	% de puestos atendi dos	Posibles incidenc ias ocurrid as durante la observa ción (Nº)	CÓDIGO DE DESVIACIÓ N	Identifica ción de los puestos de aten ción y horario. (Nº OK)	% de puestos bien identifi cados y con el horario de aten ción visible y correcto.	Identifica ción y uniformi dad de las personas que atienden los puestos (Nº OK)	% de persona n que atienden bien uniforma das.	Observaci ones
248	HHE	CFF	19/11/2020	10:20:00 AM	Mañana	Hospital de día	Fila	Fila	NA	10:20	10:20	0:00	NA	0	No disponible	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
249	HHE	CFF	19/11/2020	10:20:00 AM	Mañana	Hospital de día	Fila	Fila	NA	10:20	10:20	0:00	NA	0	No disponible	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
250	HHE	CFF	19/11/2020	10:34:00 AM	Mañana	Admisión digestivo	Fila	Fila	NA	10:34	10:38	0:04	NA	0	No disponible	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
251	HHE	CFF	19/11/2020	10:47:00 AM	Mañana	Recepción Rehabilitación	Fila	Fila	NA	10:47	10:55	0:08	NA	NA	No disponible	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
252	HHE	CFF	19/11/2020	10:54:00 AM	Mañana	Recepción Rehabilitación	Fila	Fila	NA	10:54	10:54	0:00	NA	NA	No disponible	2	1	50%	1	DC_ES_CAP_0002	2	100%	1	100%	Un puesto sin atender en el momento de la muestra
253	HHE	CFF	19/11/2020	10:54:00 AM	Mañana	Recepción Rehabilitación	Fila	Fila	NA	10:54	10:54	0:00	NA	NA	No disponible	2	1	50%	1	DC_ES_CAP_0002	2	100%	1	100%	Un puesto sin atender en el momento de la muestra



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



ITEM	Hospital	Evalua dor	Fecha	Turno	Turno	Sala	Nº Total de Sistemas para coger turno	Nº Total de Sistemas para coger turno operativos	% de sistemas de gestión de turno y llamada operativos.	Momento en el que se extrae el turno	Momento en el que se atiende al turno extraído	Tiempo de espera en sala (minutos)	Estado de los sistemas de control de turnos (OK / Fuera de Servicio)	Índice de errores del sistema de llamada en sala	Horarios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puestos atendidos	Posibles incidencias ocurridas durante la observación (Nº)	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Identificación de los puestos de atención y horario. (Nº OK)	% de puestos bien identificados y con el horario de atención visible y correcto.	Identificación y uniformidad de las personas que atienden los puestos (Nº OK)	% de persona que atienden bien uniformadas.	Observaciones
254	HHE	CFF	19/11/2020	10:58:00 AM	Mañana	Admisión rayos	Fila	Fila	NA	10:58	10:58	0:00	NA	0	No disponible	1	0	0%	1	DC_ES_CAP_0002	1	100%	0	NA	Puesto sin atender en el momento de la muestra
255	HHE	CFF	19/11/2020	11:04:00 AM	Mañana	Información y admisión	Fila	Fila	NA	11:04	11:04	0:00	NA	0	No disponible	2	1	50%	1	DC_ES_CAP_0002	2	100%	1	100%	Un puesto sin atender en el momento de la muestra
256	HHE	CFF	19/11/2020	11:06:00 AM	Mañana	Atención al paciente	Fila	Fila	NA	11:06	11:06	0:00	NA	0	No disponible	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
257	HHE	CFF	19/11/2020	11:24:00 AM	Mañana	Admisión traumatología	Fila	Fila	NA	11:24	11:24	0:00	NA	NA	No disponible	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
258	HHE	CFF	19/11/2020	11:25:00 AM	Mañana	Admisión oftalmología	Fila	Fila	NA	11:25	11:25	0:00	NA	0	No disponible	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
259	HHE	CFF	19/11/2020	11:31:00 AM	Mañana	Citaciones presenciales	2	2	100%	11:31	12:02	0:31	OK	0	No disponible	8	1	13%	1	DC_ES_CAP_0001	8	100%	1	100%	Tiempos de espera de + de 20 minutos. Sólo un puesto atendido en el momento de la muestra



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



ITEM	Hospital	Evalua dor	Fecha	Turno	Turno	Sala	Nº Total de Sistemas para coger turno	Nº Total de Sistemas para coger turno operativos	% de sistemas de gestión de turno y llamada operativos.	Momento en el que se extrae el turno	Momento en el que se atiende al turno extraído	Tiempo de espera en sala (minutos)	Estado de los sistemas de control de turno (OK / Fuera de Servicio)	Índice de errores del sistema de llamada en sala	Horarios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puestos atendidos	Posibles incidencias ocurridas durante la observación (Nº)	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Identificación de los puestos de atención y horario. (Nº OK)	% de puestos bien identificados y con el horario de atención visible y correcto.	Identificación y uniformidad de las personas que atienden los puestos (Nº OK)	% de persona n que atienden bien uniformadas.	Observaciones
260	HHE	CFF	19/11/2020	11:33:00 AM	Mañana	Información y admisión	Fila	Fila	NA	11:33	11:33	0:00	NA	0	No disponible	2	1	50%	1	DC_ES_CAP_0002	2	100%	1	100%	Un puesto sin atender en el momento de la muestra
261	HHE	CFF	19/11/2020	11:33:00 AM	Mañana	Atención al paciente	Fila	Fila	NA	11:33	11:33	0:00	NA	0	No disponible	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
262	HHE	CFF	19/11/2020	11:34:00 AM	Mañana	Toma de datos	Fila	Fila	NA	11:34	11:34	0:00	NA	0	No disponible	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
263	HHE	CFF	19/11/2020	11:36:00 AM	Mañana	Admisión digestivo	Fila	Fila	NA	11:36	11:36	0:00	NA	0	No disponible	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
264	HHE	CFF	19/11/2020	11:43:00 AM	Mañana	Recepción Rehabilitación	Fila	Fila	NA	11:43	11:44	0:01	NA	NA	No disponible	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
265	HHE	CFF	19/11/2020	12:36:00 PM	Mañana	Admisión traumatología	Fila	Fila	NA	12:36	12:38	0:02	NA	NA	No disponible	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
266	HHE	CFF	19/11/2020	12:37:00 PM	Mañana	Información y admisión	Fila	Fila	NA	12:37	12:37	0:00	NA	0	No disponible	2	1	50%	1	DC_ES_CAP_0002	2	100%	1	100%	Un puesto sin atender en el momento



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL DEL HENARES
28/01/2021



ITEM	Hospital	Evalua dor	Fecha	Turno	Turno	Sala	Nº Total de Siste mas para coger turno	Nº Total de Siste mas para coger turno operati vos	% de sistema s de gestión de turno y llamad a operati vos.	Mome nto en el que se extrae el turno	Mome nto en el que se atiende al turno extraído	Tiempo de espera en sala (minut os)	Estad o de los siste mas de control de turno s (OK / Fuera de Servicio)	Índi ce de error es del siste ma de llama da en sala	Horari os de atención	Nº de pues tos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puestos atendi dos	Posibles incidenc ias ocurrid as durante la observa ción (Nº)	CÓDIGO DE DESVIACIÓ N	Identifica ción de los puestos de atención y horario. (Nº OK)	% de puestos bien identific ados y con el horario de atención visible y correcto.	Identifica ción y uniformi dad de las personas que atienden los puestos (Nº OK)	% de persona n que atienden bien uniforma das.	Observaci ones	
																										de la muestra
26 7	HHE	CFF	19/11/2 020	12:42:00 PM	Maña na	Toma de datos	Fila	Fila	NA	12:42	12:42	0:00	NA	0	No dispon ible	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%		
26 8	HHE	CFF	19/11/2 020	12:49:00 PM	Maña na	Información y admisión	Fila	Fila	NA	12:49	12:50	0:01	NA	0	No dispon ible	2	1	50%	1	DC_ES_CAP _0002	2	100%	1	100%		Sólo un puesto atendido en el momento de la muestra
26 9	HHE	CFF	19/11/2 020	12:49:00 PM	Maña na	Atención al paciente	Fila	Fila	NA	12:49	12:49	0:00	NA	0	No dispon ible	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%		
27 0	HHE	CFF	19/11/2 020	1:12:00 PM	Maña na	Información y admisión	Fila	Fila	NA	13:12	13:12	0:00	NA	0	No dispon ible	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%		
27 1	HHE	CFF	19/11/2 020	1:14:00 PM	Maña na	Toma de datos	Fila	Fila	NA	13:14	13:14	0:00	NA	0	No dispon ible	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%		
27 2	HHE	CFF	19/11/2 020	1:15:00 PM	Maña na	Toma de datos	Fila	Fila	NA	13:15	13:15	0:00	NA	0	No dispon ible	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%		



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



ITEM	Hospital	Evalua dor	Fecha	Turno	Turno	Sala	Nº Total de Siste mas para coger turno	Nº Total de Siste mas para coger turno operati vos	% de sistema s de gestión de turno y llamad a operati vos.	Mome nto en el que se extrae el turno	Mome nto en el que se atiende al turno extraído	Tiempo de espera en sala (minut os)	Estad o de los siste mas de control de turno s (OK / Fuera de Servic io)	Índic e de error es del siste ma de llama da en sala	Horari os de atención	Nº de pues tos en la Sala	Nº de puestos atendid os	% de puesto s atendi dos	Posibles incidenc ias ocurrid as durante la observa ción (Nº)	CÓDIGO DE DESVIACIÓ N	Identifica ción de los puestos de atención y horario. (Nº OK)	% de puestos bien identific ados y con el horario de atención visible y correcto.	Identifica ción y uniformi dad de las personas que atienden los puestos (Nº OK)	% de persona n que atienden bien uniforma das.	Observaci ones
273	HHE	CFF	19/11/2020	1:20:00 PM	Mañana	Citaciones presenciales	2	2	100%	13:20	13:50	0:30	OK	0	No disponible	8	2	25%	1	DC_ES_CAP_0001	8	100%	2	100%	Tiempos de espera de + de 20 minutos. Sólo dos puestos atendidos en el momento de la muestra
274	HHE	CFF	19/11/2020	1:22:00 PM	Mañana	Admisión traumatología	Fila	Fila	NA	13:22	13:22	0:00	NA	NA	No disponible	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
275	HHE	CFF	19/11/2020	1:23:00 PM	Mañana	Admisión oftalmología	Fila	Fila	NA	13:23	13:23	0:00	NA	0	No disponible	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
276	HHE	CFF	19/11/2020	1:27:00 PM	Mañana	Admisión rayos	Fila	Fila	NA	13:27	13:27	0:00	NA	0	No disponible	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
277	HHE	CFF	19/11/2020	1:29:00 PM	Mañana	Admisión digestivo	Fila	Fila	NA	13:29	13:29	0:00	NA	0	No disponible	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
278	HHE	CFF	19/11/2020	1:45:00 PM	Mañana	Recepción Rehabilitación	Fila	Fila	NA	13:45	13:45	0:00	NA	NA	No disponible	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL DEL HENARES
28/01/2021



ITEM	Hospital	Evalua dor	Fecha	Turno	Turno	Sala	Nº Total de Siste mas para coger turno	Nº Total de Siste mas para coger turno operati vos	% de siste mas de gestión de turno y llamada operati vos.	Mome nto en el que se extrae el turno	Mome nto en el que se atiende al turno extraído	Tiempo de espera en sala (minutos)	Estado de los siste mas de control de turnos (OK / Fuera de Servicio)	Índice de error es del sistema de llamada en sala	Horarios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puestos atendidos	Posibles incidencias occurridas durante la observación (Nº)	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Identificación de los puestos de atención y horario. (Nº OK)	% de puestos bien identificados y con el horario de atención visible y correcto.	Identificación y uniformidad de las personas que atienden los puestos (Nº OK)	% de persona n que atienden bien uniformadas.	Observaciones
279	HHE	CFF	11/19/2020	2:04:00 PM	Mañana	Admisión traumatología	Fila	Fila	NA	14:04	14:04	0:00	NA	NA	No disponible	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
280	HHE	CFF	11/19/2020	2:05:00 PM	Mañana	Admisión oftalmología	Fila	Fila	NA	14:05	14:06	0:01	NA	0	No disponible	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
281	HHE	CFF	11/19/2020	2:07:00 PM	Mañana	Hospital de día	Fila	Fila	NA	14:07	14:07	0:00	NA	0	No disponible	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
282	HHE	CFF	11/19/2020	2:09:00 PM	Mañana	Admisión digestivo	Fila	Fila	NA	14:09	14:09	0:00	NA	0	No disponible	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
283	HHE	CFF	11/19/2020	2:12:00 PM	Mañana	Recepción Rehabilitación	Fila	Fila	NA	14:12	14:12	0:00	NA	NA	No disponible	2	1	50%	1	DC_ES_CAP_0002	2	100%	1	100%	Un puesto sin atender en el momento de la muestra
284	HHE	CFF	11/19/2020	3:06:00 PM	Tarde	Información y admisión	Fila	Fila	NA	15:06	15:06	0:00	NA	0	No disponible	2	1	50%	1	DC_ES_CAP_0002	2	100%	1	100%	Un puesto sin atender en el momento de la muestra



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



ITEM	Hospital	Evalua dor	Fecha	Turno	Turno	Sala	Nº Total de Siste mas para coger turno	Nº Total de Siste mas para coger turno operati vos	% de sistema s de gestión de turno y llamada operati vos.	Mome nto en el que se extrae el turno	Mome nto en el que se atiende al turno extraído	Tiempo de espera en sala (minut os)	Estad o de los siste mas de control de turno s (OK / Fuera de Servic io)	Índi ce de error es del siste ma de llamada en sala	Horari os de atención	Nº de pues tos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puestos atendidos	Posibles incidenc ias ocurrida s durante la observa ción (Nº)	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Identifica ción de los puestos de atención y horario. (Nº OK)	% de puestos bien identific ados y con el horario de atención visible y correcto.	Identifica ción y uniformi dad de las personas que atienden los puestos (Nº OK)	% de persona n que atienden bien uniforma das.	Observaci ones
285	HHE	CFF	11/19/2020	3:10:00 PM	Tarde	Admisión rayos	Fila	Fila	NA	15:10	15:11	0:01	NA	0	No disponible	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
286	HHE	CFF	11/19/2020	3:12:00 PM	Tarde	Urgencias	Fila	Fila	NA	15:12	15:12	0:00	NA	0	No disponible	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
287	HHE	CFF	19/11/2020	3:18:00 PM	Tarde	Admisión rayos	Fila	Fila	NA	15:18	15:18	0:00	NA	0	No disponible	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
288	HHE	CFF	19/11/2020	3:19:00 PM	Tarde	Urgencias	Fila	Fila	NA	15:19	15:19	0:00	NA	0	No disponible	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
289	HHE	CFF	11/19/2020	4:14:00 PM	Tarde	Urgencias	Fila	Fila	NA	16:14	16:15	0:01	NA	0	No disponible	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
290	HHE	CFF	11/19/2020	4:20:00 PM	Tarde	Recepción Rehabilitación	Fila	Fila	NA	16:20	16:20	0:00	NA	NA	No disponible	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
291	HHE	CFF	11/19/2020	4:22:00 PM	Tarde	Información y admisión	Fila	Fila	NA	16:22	16:22	0:00	NA	0	No disponible	2	1	50%	1	DC_ES_CAP_0002	2	100%	1	100%	Un puesto sin atender en el momento de la muestra



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



ITEM	Hospital	Evalua dor	Fecha	Turno	Turno	Sala	Nº Total de Sistemas para coger turno	Nº Total de Sistemas para coger turno operativos	% de sistemas de gestión de turno y llamada operativos.	Momento en el que se extrae el turno	Momento en el que se atiende al turno extraído	Tiempo de espera en sala (minutos)	Estado de los sistemas de control de turnos (OK / Fuera de Servicio)	Índice de errores del sistema de llamada en sala	Horarios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puestos atendidos	Posibles incidencias ocurridas durante la observación (Nº)	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Identificación de los puestos de atención y horario. (Nº OK)	% de puestos bien identificados y con el horario de atención visible y correcto.	Identificación y uniformidad de las personas que atienden los puestos (Nº OK)	% de personas que atienden bien uniformadas.	Observaciones
292	HHE	CFF	11/19/2020	4:32:00 PM	Tarde	Urgencias	Fila	Fila	NA	16:32	16:33	0:01	NA	0	No disponible	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
293	HHE	CFF	11/19/2020	4:36:00 PM	Tarde	Recepción Rehabilitación	Fila	Fila	NA	16:36	16:36	0:00	NA	NA	No disponible	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
294	HHE	CFF	11/19/2020	4:40:00 PM	Tarde	Información y admisión	Fila	Fila	NA	16:40	16:40	0:00	NA	0	No disponible	2	1	50%	1	DC_ES_CAP_0002	2	100%	1	100%	Un puesto sin atender en el momento de la muestra
295	HHE	CFF	11/19/2020	4:47:00 PM	Tarde	Urgencias	Fila	Fila	NA	16:47	16:47	0:00	NA	0	No disponible	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
296	HHE	CFF	11/19/2020	4:52:00 PM	Tarde	Recepción Rehabilitación	Fila	Fila	NA	16:52	16:52	0:00	NA	NA	No disponible	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
297	HHE	CFF	11/19/2020	4:58:00 PM	Tarde	Información y admisión	Fila	Fila	NA	16:58	16:58	0:00	NA	0	No disponible	2	1	50%	1	DC_ES_CAP_0002	2	100%	1	100%	Un puesto sin atender en el momento de la muestra



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



ITEM	Hospital	Evalua dor	Fecha	Turno	Turno	Sala	Nº Total de Sistemas para coger turno	Nº Total de Sistemas para coger turno operativos	% de sistemas de gestión de turno y llamada operativos.	Momento en el que se extrae el turno	Momento en el que se atiende al turno extraído	Tiempo de espera en sala (minutos)	Estado de los sistemas de control de turnos (OK / Fuera de Servicio)	Índice de errores del sistema de llamada en sala	Horarios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puestos atendidos	Posibles incidencias ocurridas durante la observación (Nº)	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Identificación de los puestos de atención y horario. (Nº OK)	% de puestos bien identificados y con el horario de atención visible y correcto.	Identificación y uniformidad de las personas que atienden los puestos (Nº OK)	% de persona que atienden bien uniformadas.	Observaciones
298	HHE	CFF	11/19/2020	5:08:00 PM	Tarde	Información y admisión	Fila	Fila	NA	17:08	17:09	0:01	NA	0	No disponible	2	1	50%	1	DC_ES_CAP_0002	2	100%	1	100%	Un puesto sin atender en el momento de la muestra
299	HHE	CFF	11/19/2020	5:01:00 PM	Tarde	Urgencias	Fila	Fila	NA	17:01	17:10	0:09	NA	0	No disponible	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
300	HHE	CFF	11/19/2020	5:18:00 PM	Tarde	Recepción Rehabilitación	Fila	Fila	NA	17:18	17:18	0:00	NA	NA	No disponible	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
301	HHE	CFF	11/19/2020	5:25:00 PM	Tarde	Información y admisión	Fila	Fila	NA	17:25	17:25	0:00	NA	0	No disponible	2	1	50%	1	DC_ES_CAP_0002	2	100%	1	100%	Un puesto sin atender en el momento de la muestra
302	HHE	CFF	11/19/2020	5:36:00 PM	Tarde	Urgencias	Fila	Fila	NA	17:36	17:38	0:02	NA	0	No disponible	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
303	HHE	CFF	11/19/2020	5:42:00 PM	Tarde	Recepción Rehabilitación	Fila	Fila	NA	17:42	17:42	0:00	NA	NA	No disponible	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



ITEM	Hospital	Evalua dor	Fecha	Turno	Turno	Sala	Nº Total de Siste mas para coger turno	Nº Total de Siste mas para coger turno operati vos	% de sistema s de gestión de turno y llamada operati vos.	Mome nto en el que se extrae el turno	Mome nto en el que se atiende al turno extraído	Tiempo de espera en sala (minutos)	Estado de los siste mas de control de turnos (OK / Fuera de Servici o)	Índice de errores del siste ma de llamada en sala	Horarios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puestos atendidos	Posibles incidencias durante la observación (Nº)	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Identificación de los puestos de atención y horario. (Nº OK)	% de puestos bien identificados y con el horario de atención visible y correcto.	Identificación y uniformidad de las personas que atienden los puestos (Nº OK)	% de persona n que atienden bien uniformadas.	Observaciones
304	HHE	CFF	11/19/2020	5:51:00 PM	Tarde	Información y admisión	Fila	Fila	NA	17:51	17:52	0:01	NA	0	No disponible	2	1	50%	1	DC_ES_CAP_0002	2	100%	1	100%	Un puesto sin atender en el momento de la muestra
305	HHE	CFF	20/11/2020	8:36:00 AM	Mañana	Extracciones	Fila	Fila	NA	8:36	8:36	0:00	NA	0	No disponible	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
306	HHE	CFF	20/11/2020	8:38:00 AM	Mañana	Información y admisión	Fila	Fila	NA	8:38	8:38	0:00	NA	0	No disponible	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
307	HHE	CFF	20/11/2020	8:40:00 AM	Mañana	Admisión traumatología	Fila	Fila	NA	8:40	8:40	0:00	NA	NA	No disponible	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
308	HHE	CFF	20/11/2020	8:41:00 AM	Mañana	Admisión oftalmología	Fila	Fila	NA	8:41	8:41	0:00	NA	0	No disponible	1	1	100%	0	N/A	1	100%	0	NA	
309	HHE	CFF	20/11/2020	8:42:00 AM	Mañana	Citaciones presenciales	2	2	100%	8:42	8:46	0:04	OK	0	No disponible	8	1	13%	1	DC_ES_CAP_0002	8	100%	1	100%	Sólo un puesto atendido en el momento de la muestra



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



ITEM	Hospital	Evalua dor	Fecha	Turno	Turno	Sala	Nº Total de Sistemas para coger turno	Nº Total de Sistemas para coger turno operativos	% de sistemas de gestión de turno y llamada operativos.	Momento en el que se extrae el turno	Momento en el que se atiende al turno extraído	Tiempo de espera en sala (minutos)	Estado de los sistemas de control de turno (OK / Fuera de Servicio)	Índice de errores del sistema de llamada en sala	Horarios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puestos atendidos	Posibles incidencias ocurridas durante la observación (Nº)	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Identificación de los puestos de atención y horario. (Nº OK)	% de puestos bien identificados y con el horario de atención visible y correcto.	Identificación y uniformidad de las personas que atienden los puestos (Nº OK)	% de persona n que atienden bien uniformadas.	Observaciones
310	HHE	CFF	20/11/2020	8:43:00 AM	Mañana	Admisión rayos	Fila	Fila	NA	8:43	8:43	0:00	NA	0	No disponible	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
311	HHE	CFF	20/11/2020	8:45:00 AM	Mañana	Urgencias	Fila	Fila	NA	8:45	8:45	0:00	NA	0	No disponible	2	1	50%	1	DC_ES_CAP_0002	2	100%	1	100%	Sólo un puesto atendido en el momento de la muestra
312	HHE	CFF	20/11/2020	8:47:00 AM	Mañana	Recepción Rehabilitación	Fila	Fila	NA	8:47	8:48	0:01	NA	NA	No disponible	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
313	HHE	CFF	20/11/2020	8:49:00 AM	Mañana	Hospital de día	Fila	Fila	NA	8:49	8:49	0:00	NA	0	No disponible	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
314	HHE	CFF	20/11/2020	8:52:00 AM	Mañana	Admisión digestivo	Fila	Fila	NA	8:52	8:52	0:00	NA	0	No disponible	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
315	HHE	CFF	20/11/2020	8:55:00 AM	Mañana	Extracciones	Fila	Fila	NA	8:55	8:56	0:01	NA	0	No disponible	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
316	HHE	CFF	20/11/2020	8:57:00 AM	Mañana	Información y admisión	Fila	Fila	NA	8:57	8:57	0:00	NA	0	No disponible	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL DEL HENARES
28/01/2021



ITEM	Hospital	Evalua dor	Fecha	Turno	Turno	Sala	Nº Total de Siste mas para coger turno	Nº Total de Siste mas para coger turno operati vos	% de sistema s de gestión de turno y llamada operati vos.	Mome nto en el que se extrae el turno	Mome nto en el que se atiende al turno extraído	Tiempo de espera en sala (minutos)	Estado de los siste mas de control de turnos (OK / Fuera de Servicio)	Índice de errores del siste ma de llamada en sala	Horarios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puestos atendidos	Posibles incidencias ocurridas durante la observación (Nº)	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Identificación de los puestos de atención y horario. (Nº OK)	% de puestos bien identificados y con el horario de atención visible y correcto.	Identificación y uniformidad de las personas que atienden los puestos (Nº OK)	% de persona n que atienden bien uniformadas.	Observaciones
317	HHE	CFF	20/11/2020	8:59:00 AM	Mañana	Admisión traumatología	Fila	Fila	NA	8:59	8:59	0:00	NA	NA	No disponible	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
318	HHE	CFF	20/11/2020	9:00:00 AM	Mañana	Admisión oftalmología	Fila	Fila	NA	9:00	9:00	0:00	NA	0	No disponible	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
319	HHE	CFF	20/11/2020	9:01:00 AM	Mañana	Extracciones	Fila	Fila	NA	9:01	9:01	0:00	NA	0	No disponible	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
320	HHE	CFF	20/11/2020	9:02:00 AM	Mañana	Admisión rayos	Fila	Fila	NA	9:02	9:02	0:00	NA	0	No disponible	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
321	HHE	CFF	20/11/2020	9:03:00 AM	Mañana	Hospital de día	Fila	Fila	NA	9:03	9:03	0:00	NA	0	No disponible	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
322	HHE	CFF	20/11/2020	9:05:00 AM	Mañana	Admisión digestivo	Fila	Fila	NA	9:05	9:05	0:00	NA	0	No disponible	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
323	HHE	CFF	20/11/2020	9:08:00 AM	Mañana	Recepción Rehabilitación	Fila	Fila	NA	9:08	9:08	0:00	NA	NA	No disponible	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



ITEM	Hospital	Evalua dor	Fecha	Turno	Turno	Sala	Nº Total de Sistemas para coger turno	Nº Total de Sistemas para coger turno operativos	% de sistemas de gestión de turno y llamada operativos.	Momento en el que se extrae el turno	Momento en el que se atiende al turno extraído	Tiempo de espera en sala (minutos)	Estado de los sistemas de control de turnos (OK / Fuera de Servicio)	Índice de errores del sistema de llamada en sala	Horarios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puestos atendidos	Posibles incidencias ocurridas durante la observación (Nº)	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Identificación de los puestos de atención y horario. (Nº OK)	% de puestos bien identificados y con el horario de atención visible y correcto.	Identificación y uniformidad de las personas que atienden los puestos (Nº OK)	% de persona que atienden bien uniformadas.	Observaciones
324	HHE	CFF	20/11/2020	9:11:00 AM	Mañana	Urgencias	Fila	Fila	NA	9:11	9:11	0:00	NA	0	No disponible	2	1	50%	1	DC_ES_CAP_0002	2	100%	1	100%	Un puesto sin atender en el momento de la muestra
325	HHE	CFF	20/11/2020	9:19:00 AM	Mañana	Admisión rayos	Fila	Fila	NA	9:19	9:19	0:00	NA	0	No disponible	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
326	HHE	CFF	20/11/2020	9:20:00 AM	Mañana	Extracciones	Fila	Fila	NA	9:20	9:20	0:00	NA	0	No disponible	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
327	HHE	CFF	20/11/2020	9:23:00 AM	Mañana	Información y admisión	Fila	Fila	NA	9:23	9:24	0:01	NA	0	No disponible	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
328	HHE	CFF	20/11/2020	9:24:00 AM	Mañana	Citaciones presenciales	2	2	100%	9:24	9:54	0:30	OK	0	No disponible	8	1	13%	1	DC_ES_CAP_0001	8	100%	1	100%	Tiempos de espera de + de 20 minutos. Sólo un puesto atendido en el momento de la muestra
329	HHE	CFF	20/11/2020	9:25:00 AM	Mañana	Atención al paciente	Fila	Fila	NA	9:25	9:25	0:00	NA	0	No disponible	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



ITEM	Hospital	Evalua dor	Fecha	Turno	Turno	Sala	Nº Total de Sistemas para coger turno	Nº Total de Sistemas para coger turno operativos	% de sistemas de gestión de turno y llamada operativos.	Momento en el que se extrae el turno	Momento en el que se atiende al turno extraído	Tiempo de espera en sala (minutos)	Estado de los sistemas de control de turno (OK / Fuera de Servicio)	Índice de errores del sistema de llamada en sala	Horarios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puestos atendidos	Posibles incidencias ocurridas durante la observación (Nº)	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Identificación de los puestos de atención y horario. (Nº OK)	% de puestos bien identificados y con el horario de atención visible y correcto.	Identificación y uniformidad de las personas que atienden los puestos (Nº OK)	% de personas que atienden bien uniformadas.	Observaciones
330	HHE	CFF	20/11/2020	9:40:00 AM	Mañana	Información y admisión	Fila	Fila	NA	9:40	10:40	1:00	NA	0	No disponible	2	1	50%	1	DC_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%	Tiempos de espera de + de 20 minutos. Un puesto sin atender en el momento de la muestra
331	HHE	CFF	20/11/2020	10:51:00 AM	Mañana	Información y admisión	Fila	Fila	NA	10:51	10:51	0:00	NA	0	No disponible	2	1	50%	1	DC_ES_CAP_0002	2	100%	1	100%	Un puesto sin atender en el momento de la muestra
332	HHE	CFF	20/11/2020	10:01:00 AM	Mañana	Información y admisión	Fila	Fila	NA	10:01	10:01	0:00	NA	0	No disponible	2	1	50%	1	DC_ES_CAP_0002	2	100%	1	100%	Un puesto sin atender en el momento de la muestra
333	HHE	CFF	20/11/2020	10:12:00 AM	Mañana	Toma de datos	Fila	Fila	NA	10:12	10:12	0:00	NA	0	No disponible	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
334	HHE	CFF	20/11/2020	10:16:00 AM	Mañana	Citaciones presenciales	2	2	100%	10:16	10:51	0:35	OK	0	No disponible	8	2	25%	1	DC_ES_CAP_0001	8	100%	2	100%	Tiempos de espera de + de 20 minutos. Sólo dos puestos atendidos en el momento de la muestra



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



ITEM	Hospital	Evalua dor	Fecha	Turno	Turno	Sala	Nº Total de Siste mas para coger turno	Nº Total de Siste mas para coger turno operati vos	% de sistema s de gestión de turno y llamada a operati vos.	Mome nto en el que se extrae el turno	Mome nto en el que se atiende al turno extraído	Tiempo de espera en sala (minut os)	Estad o de los siste mas de control de turno s (OK / Fuera de Servicio)	Índice de error es del sistema de llamada en sala	Horarios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puestos atendidos	Posibles incidencias durante la observación (Nº)	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Identificación de los puestos de atención y horario. (Nº OK)	% de puestos bien identificados y con el horario de atención visible y correcto.	Identificación y uniformidad de las personas que atienden los puestos (Nº OK)	% de persona n que atienden bien uniformadas.	Observaciones
335	HHE	CFF	20/11/2020	10:16:00 AM	Mañana	Citaciones presenciales	2	2	100%	10:16	10:51	0:35	OK	0	No disponible	8	2	25%	1	DC_ES_CAP_0001	8	100%	2	100%	Tiempos de espera de + de 20 minutos. Sólo dos puestos atendidos en el momento de la muestra
336	HHE	CFF	20/11/2020	10:31:00 AM	Mañana	Admisión traumatología	Fila	Fila	NA	10:31	10:32	0:01	NA	NA	No disponible	2	1	50%	1	DC_ES_CAP_0002	2	100%	1	100%	Un puesto sin atender en el momento de la muestra
337	HHE	CFF	20/11/2020	10:41:00 AM	Mañana	Admisión oftalmología	Fila	Fila	NA	10:41	10:42	0:01	NA	0	No disponible	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
338	HHE	CFF	20/11/2020	10:51:00 AM	Mañana	Extracciones	Fila	Fila	NA	10:51	10:51	0:00	NA	0	No disponible	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
339	HHE	CFF	20/11/2020	10:52:00 AM	Mañana	Admisión rayos	Fila	Fila	NA	10:52	10:52	0:00	NA	0	No disponible	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
340	HHE	CFF	20/11/2020	11:05:00 AM	Mañana	Hospital de día	Fila	Fila	NA	11:05	11:05	0:00	NA	0	No disponible	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



ITEM	Hospital	Evalua dor	Fecha	Turno	Turno	Sala	Nº Total de Sistemas para coger turno	Nº Total de Sistemas para coger turno operativos	% de sistemas de gestión de turno y llamada operativos.	Momento en el que se extrae el turno	Momento en el que se atiende al turno extraído	Tiempo de espera en sala (minutos)	Estado de los sistemas de control de turnos (OK / Fuera de Servicio)	Índice de errores del sistema de llamada en sala	Horarios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puestos atendidos	Posibles incidencias occurridas durante la observación (Nº)	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Identificación de los puestos de atención y horario. (Nº OK)	% de puestos bien identificados y con el horario de atención visible y correcto.	Identificación y uniformidad de las personas que atienden los puestos (Nº OK)	% de persona n que atienden bien uniformadas.	Observaciones
341	HHE	CFF	20/11/2020	11:20:00 AM	Mañana	Admisión digestivo	Fila	Fila	NA	11:20	11:20	0:00	NA	0	No disponible	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
342	HHE	CFF	20/11/2020	11:25:00 AM	Mañana	Recepción Rehabilitación	Fila	Fila	NA	11:25	11:25	0:00	NA	NA	No disponible	2	1	50%	1	DC_ES_CAP_0002	2	100%	1	100%	Sólo un puesto atendido en el momento de la muestra
343	HHE	CFF	20/11/2020	11:32:00 AM	Mañana	Admisión rayos	Fila	Fila	NA	11:32	11:32	0:00	NA	0	No disponible	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
344	HHE	CFF	20/11/2020	11:40:00 AM	Mañana	Información y admisión	Fila	Fila	NA	11:40	11:40	0:00	NA	0	No disponible	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
345	HHE	CFF	20/11/2020	11:56:00 AM	Mañana	Citaciones presenciales	2	2	100%	11:56	12:32	0:36	OK	0	No disponible	8	1	13%	1	DC_ES_CAP_0001	8	100%	1	100%	Tiempos de espera de + de 20 minutos. Sólo un puesto atendido en el momento de la muestra
346	HHE	CFF	20/11/2020	11:59:00 AM	Mañana	Toma de datos	Fila	Fila	NA	11:59	12:28	0:29	NA	0	No disponible	1	1	100%	1	DC_ES_CAP_0001	1	100%	1	100%	Tiempos de espera de + de 20 minutos



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



ITEM	Hospital	Evalua dor	Fecha	Turno	Turno	Sala	Nº Total de Sistemas para coger turno	Nº Total de Sistemas para coger turno operativos	% de sistemas de gestión de turno y llamada operativos.	Momento en el que se extrae el turno	Momento en el que se atiende al turno extraído	Tiempo de espera en sala (minutos)	Estado de los sistemas de control de turno (OK / Fuera de Servicio)	Índice de errores del sistema de llamada en sala	Horarios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puestos atendidos	Posibles incidencias ocurridas durante la observación (Nº)	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Identificación de los puestos de atención y horario. (Nº OK)	% de puestos bien identificados y con el horario de atención visible y correcto.	Identificación y uniformidad de las personas que atienden los puestos (Nº OK)	% de persona que atienden bien uniformadas.	Observaciones
347	HHE	CFF	20/11/2020	12:00:00 PM	Mañana	Información y admisión	Fila	Fila	NA	12:00	12:00	0:00	NA	0	No disponible	2	1	50%	1	DC_ES_CAP_0002	2	100%	1	100%	Sólo un puesto atendido en el momento de la muestra
348	HHE	CFF	20/11/2020	12:02:00 PM	Mañana	Admisión traumatología	Fila	Fila	NA	12:02	12:02	0:00	NA	NA	No disponible	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
349	HHE	CFF	20/11/2020	12:03:00 PM	Mañana	Admisión oftalmología	Fila	Fila	NA	12:03	12:03	0:00	NA	0	No disponible	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
350	HHE	CFF	20/11/2020	12:11:00 PM	Mañana	Admisión rayos	Fila	Fila	NA	12:11	12:11	0:00	NA	0	No disponible	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
351	HHE	CFF	20/11/2020	12:16:00 PM	Mañana	Hospital de día	Fila	Fila	NA	12:16	12:16	0:00	NA	0	No disponible	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
352	HHE	CFF	20/11/2020	12:29:00 PM	Mañana	Hospital de día	Fila	Fila	NA	12:29	12:29	0:00	NA	0	No disponible	1	1	100%	1	DL_ES_CAP_0001	1	100%	1	100%	sin uniforme. no tiene puesta la bata
353	HHE	CFF	20/11/2020	12:38:00 PM	Mañana	Admisión digestivo	Fila	Fila	NA	12:38	12:38	0:00	NA	0	No disponible	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL DEL HENARES
28/01/2021



ITEM	Hospital	Evalua dor	Fecha	Turno	Turno	Sala	Nº Total de Siste mas para coger turno	Nº Total de Siste mas para coger turno operati vos	% de sistema s de gestión de turno y llamada operati vos.	Mome nto en el que se extrae el turno	Mome nto en el que se atiende al turno extraído	Tiempo de espera en sala (minut os)	Estad o de los siste mas de control de turno s (OK / Fuera de Servicio)	Índice de error es del siste ma de llamada en sala	Horarios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puestos atendidos	Posibles incidencias durante la observación (Nº)	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Identificación de los puestos de atención y horario. (Nº OK)	% de puestos bien identificados y con el horario de atención visible y correcto.	Identificación y uniformidad de las personas que atienden los puestos (Nº OK)	% de persona n que atienden bien uniformadas.	Observaciones
354	HHE	CFF	20/11/2020	1:02:00 PM	Mañana	Información y admisión	Fila	Fila	NA	13:02	13:02	0:00	NA	0	No disponible	2	1	50%	1	DC_ES_CAP_0002	2	100%	1	100%	Sólo un puesto atendido en el momento de la muestra
355	HHE	CFF	20/11/2020	1:01:00 PM	Mañana	Atención al paciente	Fila	Fila	NA	13:01	13:01	0:00	NA	0	No disponible	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
356	HHE	CFF	20/11/2020	1:21:00 PM	Mañana	Citaciones presenciales	2	2	100%	13:21	13:57	0:36	OK	0	No disponible	8	2	25%	1	DC_ES_CAP_0001	8	100%	2	100%	Tiempos de espera de + de 20 minutos. Sólo dos puestos atendidos en el momento de la muestra
357	HHE	CFF	20/11/2020	2:04:00 PM	Mañana	Admisión traumatología	Fila	Fila	NA	14:04	14:04	0:00	NA	NA	No disponible	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
358	HHE	CFF	20/11/2020	2:05:00 PM	Mañana	Admisión oftalmología	Fila	Fila	NA	14:05	14:06	0:01	NA	0	No disponible	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
359	HHE	CFF	20/11/2020	2:07:00 PM	Mañana	Hospital de día	Fila	Fila	NA	14:07	14:07	0:00	NA	0	No disponible	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



ITEM	Hospital	Evalua dor	Fecha	Turno	Turno	Sala	Nº Total de Sistemas para coger turno	Nº Total de Sistemas para coger turno operativos	% de sistemas de gestión de turno y llamada operativos.	Momento en el que se extrae el turno	Momento en el que se atiende al turno extraído	Tiempo de espera en sala (minutos)	Estado de los sistemas de control de turnos (OK / Fuera de Servicio)	Índice de errores del sistema de llamada en sala	Horarios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puestos atendidos	Posibles incidencias ocurridas durante la observación (Nº)	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Identificación de los puestos de atención y horario. (Nº OK)	% de puestos bien identificados y con el horario de atención visible y correcto.	Identificación y uniformidad de las personas que atienden los puestos (Nº OK)	% de persona n que atienden bien uniformadas.	Observaciones
360	HHE	CFF	20/11/2020	2:09:00 PM	Mañana	Admisión digestivo	Fila	Fila	NA	14:09	14:09	0:00	NA	0	No disponible	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
361	HHE	CFF	20/11/2020	2:12:00 PM	Mañana	Recepción Rehabilitación	Fila	Fila	NA	14:12	14:12	0:00	NA	NA	No disponible	2	1	50%	1	DC_ES_CAP_0002	2	100%	1	100%	Un puesto sin atender en el momento de la muestra
362	HHE	CFF	11/20/2020	3:06:00 PM	Tarde	Información y admisión	Fila	Fila	NA	15:06	15:06	0:00	NA	0	No disponible	2	1	50%	1	DC_ES_CAP_0002	2	100%	1	100%	Un puesto sin atender en el momento de la muestra
363	HHE	CFF	11/20/2020	3:10:00 PM	Tarde	Admisión rayos	Fila	Fila	NA	15:09	15:10	0:01	NA	0	No disponible	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
364	HHE	CFF	11/20/2020	3:12:00 PM	Tarde	Urgencias	Fila	Fila	NA	15:11	15:12	0:01	NA	0	No disponible	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
365	HHE	CFF	11/20/2020	3:14:00 PM	Tarde	Urgencias	Fila	Fila	NA	15:20	15:24	0:04	NA	0	No disponible	2	1	50%	1	DC_ES_CAP_0002	2	100%	1	100%	Un puesto sin atender en el momento de la muestra



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



ITEM	Hospital	Evalua dor	Fecha	Turno	Turno	Sala	Nº Total de Sistemas para coger turno	Nº Total de Sistemas para coger turno operativos	% de sistemas de gestión de turno y llamadas operativos.	Momento en el que se extrae el turno	Momento en el que se atiende al turno extraído	Tiempo de espera en sala (minutos)	Estado de los sistemas de control de turnos (OK / Fuera de Servicio)	Índice de errores del sistema de llamada en sala	Horarios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puestos atendidos	Posibles incidencias ocurridas durante la observación (Nº)	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Identificación de los puestos de atención y horario. (Nº OK)	% de puestos bien identificados y con el horario de atención visible y correcto.	Identificación y uniformidad de las personas que atienden los puestos (Nº OK)	% de persona n que atienden bien uniformadas.	Observaciones
366	HHE	CFF	11/20/2020	3:17:00 PM	Tarde	Admisión rayos	Fila	Fila	NA	15:16	15:17	0:01	NA	0	No disponible	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
367	HHE	CFF	11/20/2020	3:21:00 PM	Tarde	Información y admisión	Fila	Fila	NA	15:19	15:21	0:02	NA	0	No disponible	2	1	50%	1	DC_ES_CAP_0002	2	100%	1	100%	Un puesto sin atender en el momento de la muestra
368	HHE	CFF	11/20/2020	3:31:00 PM	Tarde	Información y admisión	Fila	Fila	NA	15:30	15:31	0:01	NA	0	No disponible	2	1	50%	1	DC_ES_CAP_0002	2	100%	1	100%	Un puesto sin atender en el momento de la muestra
369	HHE	CFF	11/20/2020	3:41:00 PM	Tarde	Admisión rayos	Fila	Fila	NA	15:40	15:41	0:01	NA	0	No disponible	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
370	HHE	CFF	11/20/2020	3:44:00 PM	Tarde	Recepción Rehabilitación	Fila	Fila	NA	15:43:00	15:44	0:01	NA	NA	No disponible	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
371	HHE	CFF	11/20/2020	3:51:00 PM	Tarde	Urgencias	Fila	Fila	NA	15:51	15:51	0:00	NA	0	No disponible	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



ITEM	Hospital	Evalua dor	Fecha	Turno	Turno	Sala	Nº Total de Sistemas para coger turno	Nº Total de Sistemas para coger turno operativos	% de sistemas de gestión de turno y llamada operativos.	Momento en el que se extrae el turno	Momento en el que se atiende al turno extraído	Tiempo de espera en sala (minutos)	Estado de los sistemas de control de turno (OK / Fuera de Servicio)	Índice de errores del sistema de llamada en sala	Horarios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puestos atendidos	Posibles incidencias ocurridas durante la observación (Nº)	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Identificación de los puestos de atención y horario. (Nº OK)	% de puestos bien identificados y con el horario de atención visible y correcto.	Identificación y uniformidad de las personas que atienden los puestos (Nº OK)	% de personas que atienden bien uniformadas.	Observaciones
372	HHE	CFF	11/20/2020	3:58:00 PM	Tarde	Recepción Rehabilitación	Fila	Fila	NA	15:58	15:58	0:00	NA	NA	No disponible	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
373	HHE	CFF	11/20/2020	4:14:00 PM	Tarde	Urgencias	Fila	Fila	NA	16:14	16:14	0:00	NA	0	No disponible	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
374	HHE	CFF	11/20/2020	4:20:00 PM	Tarde	Recepción Rehabilitación	Fila	Fila	NA	16:20	16:20	0:00	NA	NA	No disponible	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
375	HHE	CFF	11/20/2020	4:22:00 PM	Tarde	Información y admisión	Fila	Fila	NA	16:22	16:36	0:14	NA	0	No disponible	2	1	50%	1	DC_ES_CAP_0002	2	100%	1	100%	Un puesto sin atender en el momento de la muestra
376	HHE	CFF	11/20/2020	4:32:00 PM	Tarde	Urgencias	Fila	Fila	NA	16:47	16:52	0:05	NA	0	No disponible	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
377	HHE	CFF	11/20/2020	4:36:00 PM	Tarde	Recepción Rehabilitación	Fila	Fila	NA	16:52	16:56	0:04	NA	NA	No disponible	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
378	HHE	CFF	11/20/2020	4:40:00 PM	Tarde	Información y admisión	Fila	Fila	NA	16:40	16:40	0:00	NA	0	No disponible	2	1	50%	1	DC_ES_CAP_0002	2	100%	1	100%	Un puesto sin atender en el momento



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



ITEM	Hospital	Evalua dor	Fecha	Turno	Turno	Sala	Nº Total de Sistemas para coger turno	Nº Total de Sistemas para coger turno operativos	% de sistemas de gestión de turno y llamadas operativos.	Momento en el que se extrae el turno	Momento en el que se atiende al turno extraído	Tiempo de espera en sala (minutos)	Estado de los sistemas de control de turnos (OK / Fuera de Servicio)	Índice de errores del sistema de llamada en sala	Horarios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puestos atendidos	Posibles incidencias ocurridas durante la observación (Nº)	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Identificación de los puestos de atención y horario. (Nº OK)	% de puestos bien identificados y con el horario de atención visible y correcto.	Identificación y uniformidad de las personas que atienden los puestos (Nº OK)	% de persona n que atienden bien uniformadas.	Observaciones
																									de la muestra
379	HHE	CFF	11/20/2020	4:47:00 PM	Tarde	Urgencias	Fila	Fila	NA	16:47	16:47	0:00	NA	0	No disponible	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
380	HHE	CFF	11/20/2020	4:52:00 PM	Tarde	Recepción Rehabilitación	Fila	Fila	NA	16:52	16:52	0:00	NA	NA	No disponible	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
381	HHE	CFF	11/20/2020	4:58:00 PM	Tarde	Información y admisión	Fila	Fila	NA	16:58	16:58	0:00	NA	0	No disponible	2	1	50%	1	DC_ES_CAP_0002	2	100%	1	100%	Un puesto sin atender en el momento de la muestra
382	HHE	CFF	11/20/2020	5:08:00 PM	Tarde	Información y admisión	Fila	Fila	NA	17:07	17:08	0:01	NA	0	No disponible	2	1	50%	1	DC_ES_CAP_0002	2	100%	1	100%	Un puesto sin atender en el momento de la muestra
383	HHE	CFF	11/20/2020	5:01:00 PM	Tarde	Urgencias	Fila	Fila	NA	17:01	17:10	0:09	NA	0	No disponible	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



ITEM	Hospital	Evalua dor	Fecha	Turno	Turno	Sala	Nº Total de Sistemas para coger turno	Nº Total de Sistemas para coger turno operativos	% de sistemas de gestión de turno y llamada operativos.	Momento en el que se extrae el turno	Momento en el que se atiende al turno extraído	Tiempo de espera en sala (minutos)	Estado de los sistemas de control de turno (OK / Fuera de Servicio)	Índice de errores del sistema de llamada en sala	Horarios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puestos atendidos	Posibles incidencias ocurridas durante la observación (Nº)	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Identificación de los puestos de atención y horario. (Nº OK)	% de puestos bien identificados y con el horario de atención visible y correcto.	Identificación y uniformidad de las personas que atienden los puestos (Nº OK)	% de personas que atienden bien uniformadas.	Observaciones
384	HHE	CFF	11/20/2020	5:18:00 PM	Tarde	Recepción Rehabilitación	Fila	Fila	NA	17:18	17:18	0:00	NA	NA	No disponible	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
385	HHE	CFF	11/20/2020	5:22:00 PM	Tarde	Urgencias	Fila	Fila	NA	5:21	5:22	0:01	NA	0	No disponible	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
386	HHE	CFF	11/20/2020	5:25:00 PM	Tarde	Recepción Rehabilitación	Fila	Fila	NA	5:27	5:29	0:02	NA	NA	No disponible	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
387	HHE	CFF	11/20/2020	5:31:00 PM	Tarde	Información y admisión	Fila	Fila	NA	5:31	5:32	0:01	NA	0	No disponible	2	1	50%	1	DC_ES_CAP_0002	2	100%	1	100%	Un puesto sin atender en el momento de la muestra
							G6: % de sistemas de gestión de turno y llamada operativos (promedio)	100%			G1: Tiempo de espera en sala (promedio)	0:02:35			G2: % de puestos atendidos (promedio)	81%	134			G4: % de puestos de atención bien identificados (promedio)	100%	G5: % de personas que atienden bien uniformadas (promedio)	99%		



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL DEL HENARES
28/01/2021



ITEM	Hospital	Evalua dor	Fecha	Turno	Turno	Sala	Nº Total de Siste mas para coger turno	Nº Total de Siste mas para coger turno operati vos	% de sistema s de gestión de turno y llamada operati vos.	Mome nto en el que se extrae el turno	Mome nto en el que se atiende al turno extraído	Tiemp o de espera en sala (minut os)	Estad o de los siste mas de contr ol de turno s (OK / Fuera de Servic io)	Índic e de error es del siste ma de llama da en sala	Horari os de atenci ón	Nº de pues tos en la Sala	Nº de puestos atendi dos	% de puesto s atendi dos	Posibles incidenc ias ocurrida s durante la observa ción (Nº)	CÓDIGO DE DESVIACIÓ N	Identifica ción de los puestos de atención y horario. (Nº OK)	% de puestos bien identific ados y con el horario de atención visible y correcto.	Identifica ción y uniformi dad de las personas que atienden los puestos (Nº OK)	% de persona n que atienden bien uniforma das.	Observaci ones
																			G3: Posibles incidenc ias ocurrida s durante la observa ción (nº total)						

- Desglose de los datos relacionados con la desviación DC_ES_CAP_0002:

Día 16/11/2020:

Área	Día	Turno	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	Déficit de personal
Admisión Rayos	16/11/2020	Mañana	1	0	1
Atención Al Paciente			1	0	1
Citaciones Presenciales			7	2	5
Información y Admisión			2	1	1
Recepción Rehabilitación			2	1	1
Toma de Datos			1	0	1
Información y Admisión	16/11/2020	Tarde	2	1	1



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL DEL HENARES
28/01/2021



Día 17/11/2020:

Área	Día	Turno	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	Déficit de personal
Admisión Rayos	17/11/2020	Mañana	1	0	1
Admisión Traumatología			2	1	1
Citaciones Presenciales			7	2	5
Información y Admisión			2	1	1
Recepción Rehabilitación			2	1	1
Urgencias			2	1	1
Citaciones Presenciales	17/11/2020	Tarde	7	1	6
Información y Admisión			2	1	1



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL DEL HENARES
28/01/2021



Día 18/11/2020:

Área	Día	Turno	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	Déficit de personal
Admisión Oftalmología	18/11/2020	Mañana	1	0	1
Admisión Rayos			1	0	1
Admisión Traumatología			2	1	1
Citaciones Presenciales			7	1	6
Extracciones			2	1	1
Información y Admisión			2	1	1
Recepción Rehabilitación			2	1	1
Urgencias			2	1	1
Información y Admisión	18/11/2020	Tarde	2	1	1



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL DEL HENARES
28/01/2021



Día 19/11/2020:

Área	Día	Turno	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	Déficit de personal
Admisión Rayos	19/11/2020	Mañana	1	0	1
Admisión Traumatología			2	1	1
Citaciones Presenciales			7	2	5
Extracciones			2	1	1
Información y Admisión			2	1	1
Recepción Rehabilitación			2	1	1
Información y Admisión	19/11/2020	Tarde	2	1	1



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL DEL HENARES
28/01/2021

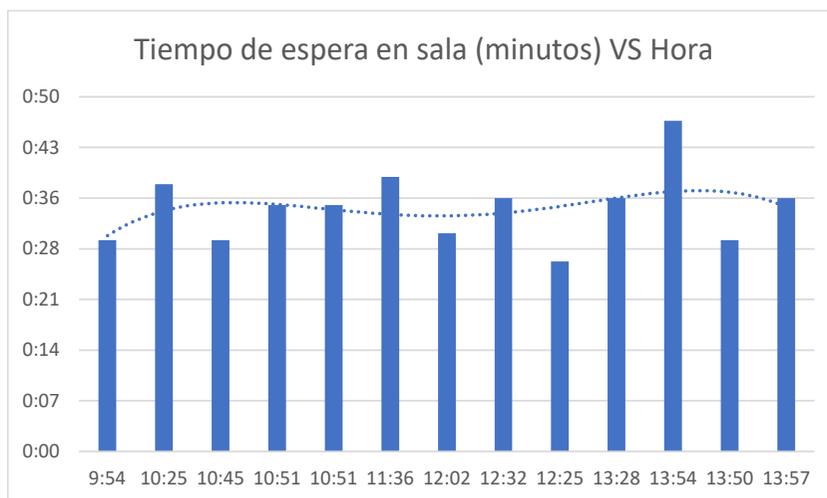
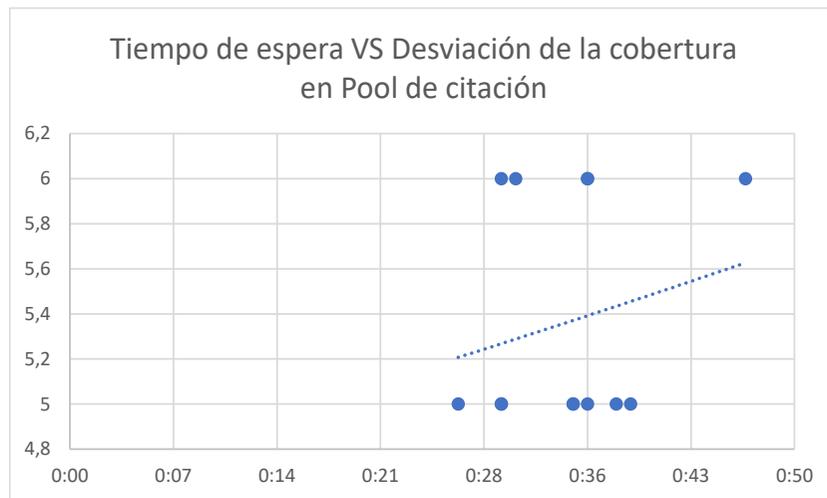


Día 20/11/2020:

Área	Día	Turno	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	Déficit de personal
Admisión Traumatología	20/11/2020	Mañana	2	1	1
Citaciones Presenciales			7	2	5
Información y Admisión			2	1	1
Recepción Rehabilitación			2	1	1
Urgencias			2	1	1
Información y Admisión	20/11/2020	Tarde	2	1	1
Urgencias			2	1	1

Detalle del déficit de cobertura observado en el pool de citaciones en turno de mañana.

Fecha	Turno	Momento en el que se extrae el turno	Momento en el que se atiende al turno extraído	Tiempo de espera en sala (minutos)	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	Desviación de la cobertura
20/11/2020	9:24:00 AM	9:24	9:54	0:30	7	1	6
19/11/2020	9:47:00 AM	9:47	10:25	0:38	7	2	5
17/11/2020	10:15:00 AM	10:15	10:45	0:30	7	2	5
20/11/2020	10:16:00 AM	10:16	10:51	0:35	7	2	5
20/11/2020	10:16:00 AM	10:16	10:51	0:35	7	2	5
18/11/2020	10:57:00 AM	10:57	11:36	0:39	7	2	5
19/11/2020	11:31:00 AM	11:31	12:02	0:31	7	1	6
20/11/2020	11:56:00 AM	11:56	12:32	0:36	7	1	6
18/11/2020	11:58:00 AM	11:58	12:25	0:27	7	2	5
16/11/2020	12:52:00 PM	12:52	13:28	0:36	7	1	6
18/11/2020	1:07:00 PM	13:07	13:54	0:47	7	1	6
19/11/2020	1:20:00 PM	13:20	13:50	0:30	7	2	5
20/11/2020	1:21:00 PM	13:21	13:57	0:36	7	2	5





6.5 ANEXO 5: Tabla de datos del estudio de calidad de la atención telefónica.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
SD-Festivo	Noche (22-8)	Marcando opción	Trámites	Canalizaciones	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo Locución (no medido)	0	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO La llamada se realiza correctamente, al primer segundo y tono sale una locución y me indica que extensión tengo que marcar o esperar que la operadora me atienda, marco la extensión y no pasa ni un tono y tampoco ningún segundo, una locución me indica que para trámites administrativos en horario de 8 a 15 horas de lunes a viernes.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Canalizaciones.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Sale una locución.	NP No procede Sale una locución.	NP No procede Sale una locución.



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Trámites	Atención al Paciente	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo Locución (no medido)	1	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras la locución de entrada, me pasa con Trámites, donde me informa otra locución, que para esos trámites debo llamar de L	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Sí, me pasan al área de trámites donde una locución me informa que debo llamar de L	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede En todo momento, es una locución.	NP No procede En todo momento, es una locución.	NP No procede En todo momento, es una locución.
Laboral L_V	Noche (22-8)	Marcando opción	Trámites	Atención al Paciente	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo Locución (no medido)	1	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Cuando selecciono la opción Trámites, salta una locución que indica que para hablar con Trámites hay que llamar de 08:00 a 15:00 horas.	No	NP No procede Una locución indica el horario de atención de Trámites.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No llego a hablar con ningún operador.	NP No procede No llego a hablar con ningún operador.	NP No procede No llego a hablar con ningún operador.



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). .	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Radiología	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo Locución (no medido)	11	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO La primera locución me da la opción de marcar citas, después suena otra locución inmediatamente diferenciando entre si la cita es para radiología o no, cuando selecciono cita para radiología, suenan 3 tonos y se corta la llamada de manera automática.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0 No, no me pasan con el área solicitada. Se corta la llamada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No se contacta con ningún operador.	NP No procede No se contacta con ningún operador.	NP No procede No se contacta con ningún operador.



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). .	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Noche (22-8)	Marcando opción	Servicios Específicos	Servicios Médicos	Flujo COMPLETO	NP- Llamada sin atención personal	9	Tiempo Locución (no medido)	2	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Al realizar la llamada, la locución inicial nos indica el menú, tras seleccionar la opción deseada, transmite la llamada a servicios médicos donde una grabación nos indica el horario de atención	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. La locución del inicio me pasa con servicios médicos, donde una grabación me indica el horario de atención	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede locución	NP No procede locución	NP No procede locución
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Trámites	Consultas Preferentes	Flujo COMPLETO	NP- Llamada sin atención personal	1	Tiempo Locución (no medido)	2	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO realizamos la llamada y marcamos en el menú la opción deseada, la siguiente locución nos indica que debemos llamar en horario de mañana.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. la locución me indica que debo llamar en horario de mañana de lunes a viernes.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede locución	NP No procede locución	NP No procede locución



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). .	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
SD-Festivo	Tarde (17-21)	Marcando opción	Servicios Específicos	Gestión Económica	Flujo COMPLETO	NP- Llamada sin atención personal	1	Tiempo Locución (no medido)	2	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO La llamada se realiza correctamente, al primer segundo y tono sale una locución y me indica que extensión tengo que marcar, una vez que marqué la extensión, no hay ningún tono y pasan 2 segundos hasta que una locución me indica que para hablar con servicios específicos hay que llamar en horario de 8 a 15 horas de lunes a viernes.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Gestión económica.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Sale una locución.	NP No procede Sale una locución.	NP No procede Sale una locución.



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Urgencias	Urgencias	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	5	Tiempo Locución (no medido)	24	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Tras 6 tonos y 24 segundos, la llamada se cuelga automáticamente.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	NP No procede Tras 6 tonos y 24 segundos, la llamada se cuelga automáticamente.	NP No procede Tras 6 tonos y 24 segundos, la llamada se cuelga automáticamente.	NP No procede Tras 6 tonos y 24 segundos, la llamada se cuelga automáticamente.	NP No procede Tras 6 tonos y 24 segundos, la llamada se cuelga automáticamente.	NP No procede Tras 6 tonos y 24 segundos, la llamada se cuelga automáticamente.
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	5	Tiempo Locución (no medido)	30	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Tras 6 tonos y 30 segundos, la llamada se corta automáticamente.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	NP No procede Tras 6 tonos y 30 segundos, la llamada se corta automáticamente.	NP No procede Tras 6 tonos y 30 segundos, la llamada se corta automáticamente.	NP No procede Tras 6 tonos y 30 segundos, la llamada se corta automáticamente.	NP No procede Tras 6 tonos y 30 segundos, la llamada se corta automáticamente.	NP No procede Tras 6 tonos y 30 segundos, la llamada se corta automáticamente.



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	Radiología	Flujo COMPLETO	NP- Llamada sin atención personal	1	Tiempo Locución (no medido)	8	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Entra a la llamada inicial y selecciono citas. Espero unos segundos y pasados un par de tonos me contesta una operadora para gestionarme la cita en radiología.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Cita a radiología.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Llamada sin operador. Contestador automático.	NP No procede Llamada sin operador. Contestador automático.	NP No procede Llamada sin operador. Contestador automático.
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Marcando opción	Servicios Especificos	RRHH	Flujo COMPLETO	NP- Llamada sin atención personal	1	Tiempo Locución (no medido)	12	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Al seleccionar el área de Servicios Especificos para hablar con RRHH no da tono y sale una locución indicando que debo llamar de 8	No	100 Sí, me indican el horario de llamada para hablar con Servicios Especificos.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No hablo con personal	NP No procede No hablo con personal	NP No procede No hablo con personal
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Trámites	Canalizaciones	Flujo COMPLETO	NP- Llamada sin atención personal	1	Tiempo Locución (no medido)	17	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Marco la opción deseada y una locución me indica el horario.	No	100 Sí, me indican el horario.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No hablo con personal.	NP No procede No hablo con personal.	NP No procede No hablo con personal.



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos)	Duración de la llamada (segundos)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Trámites	Trabajadora Social	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo Locución (no medido)	18	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Al marcar la opción salta una opción indicando el horario de contacto.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Al marcar la opción salta una opción indicando el horario de contacto.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No hablo con personal.	NP No procede No hablo con personal.	NP No procede No hablo con personal.
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Urgencias	Urgencias	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo Locución (no medido)	30	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Marco el área indicada y se corta la llamada.	No	NP No procede Se corta la llamada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No hablo con personal.	NP No procede No hablo con personal.	NP No procede No hablo con personal.
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Habitaciones	Habitaciones	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	5	Tiempo Locución (no medido)	10	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Después de 10 segundos salta una locución pidiéndome el número de habitación.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Después de 10 segundos salta una locución pidiéndome el número de habitación.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Después de 10 segundos salta una locución pidiéndome el número de habitación.	NP No procede Después de 10 segundos salta una locución pidiéndome el número de habitación.	NP No procede Después de 10 segundos salta una locución pidiéndome el número de habitación.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Trámites	Trabajadora Social	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo Locución (no medido)	10	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Marco el área deseada y sale una locución informando del horario para contactar.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Me pasan con Trámites	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No hablo con personal.	NP No procede No hablo con personal.	NP No procede No hablo con personal.
SD-Festivo	Tarde (17-21)	Marcando opción	Trámites	Lista de espera quirúrgica	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo Locución (no medido)	0	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO	No	NP No procede Locución. Fuera de horario y se corta la llamada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Locución.	NP No procede Locución.	NP No procede Locución.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Habitaciones	Habitaciones	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	5	Tiempo Locución (no medido)	0	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO No llegan a sonar tonos. Me pregunta por la habitación para pasarme.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	NP No procede No llegan a sonar tonos. Me pregunta por la habitación para pasarme.	NP No procede No llegan a sonar tonos. Me pregunta por la habitación para pasarme.	NP No procede No llegan a sonar tonos. Me pregunta por la habitación para pasarme.	NP No procede No llegan a sonar tonos. Me pregunta por la habitación para pasarme.	NP No procede No llegan a sonar tonos. Me pregunta por la habitación para pasarme.



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos)	Duración de la llamada (segundos)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mediodía/Sobre mesa (13-17)	Marcando opción	Trámites	Consultas Preferentes	Flujo COMPLETO	NP- Llamada sin atención personal	3	Tiempo Locución (no medido)	0	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Al primer tono de llamada salta una locución automática indicando a qué hospital estoy llamando, y detallando las diferentes opciones. Tras pulsar la opción 2, trámites, se activa una locución automática que indica que atienden al público de 8 a 15 h. de lunes a viernes, y se corta la llamada.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Tras seleccionar la opción 2, para trámites, se activa una locución automática que indica que atienden al público de 8 a 15 h. de lunes a viernes, y se corta la llamada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No hay atención personal.	NP No procede No hay atención personal.	NP No procede No hay atención personal.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operador	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Centrales	Llamada FALLIDA	NP- Llamada sin atención personal	0	Tiempo Locución (no medido)	0	NP De 0 a 30 segundos	NP Llamada FALLIDA Cuando marco el teléfono del Hospital suenan 3 pitidos como si comunicara y se corta la comunicación.	Fuera de rango	NP No procede Cuando marco el teléfono del Hospital suenan 3 pitidos como si comunicara y se corta la comunicación.	0 No, la calidad de la conexión telefónica no es adecuada. Cuando marco el teléfono del Hospital suenan 3 pitidos como si comunicara	NP No procede No hay atención personal.	NP No procede, la llamada no ha sido atendida.	NP No procede, la llamada no ha sido atendida.



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). .	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
														y se corta la comunicación.			
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo INTERRUMPIDO	NP- Llamada sin atención personal	3	Tiempo Locución (no medido)	0	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Al primer tono de llamada salta una locución automática indicando a qué hospital estoy llamando, y detallando las diferentes opciones. Una vez selecciono citas, salta una locución indicando que para citas de radiología, marque 1, y para otras citas, marque 2. Tras seleccionar la opción 2, se corta la llamada.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0 No, no me pasan con el área solicitada. Tras seleccionar la opción 1 para citas, se corta la llamada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No hay atención personal.	NP No procede No hay atención personal.	NP No procede No hay atención personal.



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). .	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo INTERRUPTIDO	NP- Llamada sin atención personal	1	Tiempo Locución (no medido)	15	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO Entra la llamada inicial y después del tono de entrada se queda en silencio la llamada y pasados 15 segundos se corta. Llamé otra vez y se volvió a cortar en el mismo tiempo y de la misma manera.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	NP No procede Para cita. Pero se corta la llamada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Llamada sin operador. Contestador automático.	NP No procede Llamada sin operador. Contestador automático.	NP No procede Llamada sin operador. Contestador automático.
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Servicios Especificos	Farmacia	Flujo COMPLETO	NP- Llamada sin atención personal	1	Tiempo Locución (no medido)	4	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Entra la llamada y selecciono la opción Servicios específicos. Pasados unos segundos me cae un contestador automático que me indica que para hablar con esta área se debe llamar de lunes a viernes entre 8 y 15:	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Servicios específicos, farmacia.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Llamada sin operador. Contestador automático.	NP No procede Llamada sin operador. Contestador automático.	NP No procede Llamada sin operador. Contestador automático.



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). .	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Trámites	Lista de espera quirúrgica	Flujo COMPLETO	NP- Llamada sin atención personal	1	Tiempo Locución (no medido)	5	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Entra a la llamada inicial y selecciono la opción Trámites. Me quedo a la espera unos segundos y sale una locución automática que dice que para hablar con trámites se llame de lunes a viernes entre 8 y 15.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Trámites, lista de espera.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Llamada sin operador. Contestador automático.	NP No procede Llamada sin operador. Contestador automático.	NP No procede Llamada sin operador. Contestador automático.



PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Urgencias	Flujo INTERRUMPIDO	NP- Llamada sin atención personal	1	Tiempo Locución (no medido)	5	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO La llamada se corta, al primer segundo y tono sale una locución y me indica que extensión tengo que marcar o esperar a que me atienda una operadora, al esperar, no se escucha ningún tono y pasado 5 segundos se corta la llamada.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0 No, no me pasan con el área solicitada. Se corta la llamada mientras espero a la operadora. Urgencias.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Se corta la llamada.	NP No procede Se corta la llamada.	NP No procede Se corta la llamada.
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Quirúrgicos	Flujo INTERRUMPIDO	NP- Llamada sin atención personal	1	Tiempo Locución (no medido)	7	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Después de finalizar la locución inicial, la llamada se corta.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	NP No procede Después de finalizar la locución inicial, la llamada se corta.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede La llamada se corta	NP No procede La llamada se corta.	NP No procede La llamada se corta.



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos)	Duración de la llamada (segundos)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral_L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Cuidados Enfermería	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo Locución (no medido)	0	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO La llamada se corta después de la locución inicial mientras estoy a la espera.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	NP No procede La llamada se corta después de la locución inicial mientras estoy a la espera.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede La llamada se corta.	NP No procede La llamada se corta.	NP No procede La llamada se corta.
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Marcando opción	Trámites	Archivos	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	2	Tiempo Locución (no medido)	3	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Grabación informando del horario de trámites de L	No	NP No procede Grabación informando del horario de trámites de L	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Grabación informando del horario de trámites de L	NP No procede Grabación informando del horario de trámites de L	NP No procede Grabación informando del horario de trámites de L
SD-Festivo	Tarde (17-21)	Marcando opción	Habitaciones	Habitaciones	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	2	Tiempo Locución (no medido)	3	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Grabación informando de marcar el número de habitación que se desea.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Grabación informando de marcar el número de habitación que se desea.	NP No procede Grabación informando de marcar el número de habitación que se desea.	NP No procede Grabación informando de marcar el número de habitación que se desea.



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
SD-Festivo	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo Locución (no medido)	12	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Entra la llamada inicial y me quedo a la espera para hablar con un operador. Pasados unos segundos se corta la llamada.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0 No, no me pasan con el área solicitada. Cita. Se cortó la llamada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No conseguí hablar con un operador.	NP No procede No conseguí hablar con un operador.	NP No procede No conseguí hablar con un operador.
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo Locución (no medido)	2	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Tras seleccionar la opción citas, se corta de manera inmediata.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0 No, no me pasan con el área solicitada. Se corta la llamada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No se contacta con ningún operador.	NP No procede No se contacta con ningún operador.	NP No procede No se contacta con ningún operador.
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Urgencias	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo Locución (no medido)	2	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Me mantengo a la espera para hablar con una operadora pero la llamada se corta de manera automática.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0 No, no me pasan con el área solicitada. Se corta la llamada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No se contacta con ningún operador.	NP No procede No se contacta con ningún operador.	NP No procede No se contacta con ningún operador.



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo Locución (no medido)	4	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Cuando me mantengo a la espera para hablar con una operadora, la llamada se corta de manera inmediata.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0 No, no me pasan con el área solicitada. Se corta la llamada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No se contacta con ningún operador.	NP No procede No se contacta con ningún operador.	NP No procede No se contacta con ningún operador.
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Servicios Específicos	Compras	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo Locución (no medido)	4	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Una locución indica que para hablar con Servicios Específicos hay que llamar de Lunes a Viernes de 08:00 a 15:00 horas.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Servicios Específicos	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No se contacta con ningún operador.	NP No procede No se contacta con ningún operador.	NP No procede No se contacta con ningún operador.
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Centrales	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo Locución (no medido)	4	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Me mantengo a la espera para hablar con una operadora pero la llamada se corta de manera automática e inmediata.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0 No, no me pasan con el área solicitada. La llamada se corta.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No se contacta con ningún operador.	NP No procede No se contacta con ningún operador.	NP No procede No se contacta con ningún operador.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). . (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo Locución (no medido)	17	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO	No	NP No procede Se corta la llamada	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Locución	NP No procede Locución	NP No procede Locución
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Marcando opción	Trámites	Lista de espera quirúrgica	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	2	Tiempo Locución (no medido)	19	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO	No	NP No procede Grabación informando del horario de trámites de L	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Grabación informando del horario de trámites de L	NP No procede Grabación informando del horario de trámites de L	NP No procede Grabación informando del horario de trámites de L
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo Locución (no medido)	48	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO La llamada se corta, al primer segundo y tono sale una locución, una vez me indica que extensión tengo que marcar, pasan 10 tonos y cerca de un minuto.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0 No, no me pasan con el área solicitada. Solicito cita y se corta la llamada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Se corta la llamada.	NP No procede Se corta la llamada	NP No procede Se corta la llamada.



PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Habitaciones	Habitaciones	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	5	Tiempo Locución (no medido)	100	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras 1 minuto y 40 segundos se corta la llamada al no indicar el número de habitación.	Perdida	NP No procede	NP No procede Tras 1 minuto y 40 segundos se corta la llamada al no indicar el número de habitación.	NP No procede Tras 1 minuto y 40 segundos se corta la llamada al no indicar el número de habitación.	NP No procede Tras 1 minuto y 40 segundos se corta la llamada al no indicar el número de habitación.	NP No procede Tras 1 minuto y 40 segundos se corta la llamada al no indicar el número de habitación.
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a esperad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Lista de espera quirúrgica	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	5	Tiempo Locución (no medido)	40	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO La llamada se corta y hay mal sonido, a los 40 segundos de espera.	Perdida	0 No, no me pasan con el área solicitada. La llamada se corta y hay mal sonido, a los 40 segundos de espera.	0 No, la calidad de la conexión telefónica no es adecuada. La llamada se corta y hay mal sonido, a los 40 segundos de espera.	NP No procede La llamada se corta y hay mal sonido, a los 40 segundos de espera.	NP No procede La llamada se corta y hay mal sonido, a los 40 segundos de espera.	NP No procede La llamada se corta y hay mal sonido, a los 40 segundos de espera.
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a esperad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo Locución (no medido)	41	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Me mantengo a la espera para hablar con un operador, pero pasados 41 segundos y 9 tonos, se corta la llamada.	Perdida	0 No, no me pasan con el área solicitada. Quedo a la espera para hablar con operador, pero se corta la llamada	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No consigo hablar con un operador.	NP No procede No consigo hablar con el operador.	NP No procede No consigo hablar con el operador.



PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos)	Duración de la llamada (segundos)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
													antes de que me contesten.				
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Centrales	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo Locución (no medido)	49	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Entra la llamada inicial y una vez que dice las opciones me quedo a la espera para hablar con un operador, pero pasados unos segundos se corta la llamada y no consigo hablar con nadie.	Perdida	NP No procede Que do a la espera para hablar con un operador, pero después de varios tonos se corta la llamada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Que do a la espera pero no consigo hablar con ningún operador.	NP No procede Que do a la espera pero no consigo hablar con ningún operador.	NP No procede Qu edo a la espera pero no consigo hablar con ningún operador.
Laboral L_V	Mediodía/Sobre mesa (13-17)	Marcando opción	Servicios Específicos	Almacén	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	2	Tiempo Locución (no medido)	68	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Tras seleccionar servicios específicos, y después almacén, da 6	Perdida	0 No, no me pasan con el área solicitada. tra s 6 tonos se corta	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Llam ada de marcación directa	NP No procede Llam ada de marcación directa	NP No procede Lla mada de marcación directa



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos)	Duración de la llamada (segundos)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
											tonos y se corta la llamada						
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo INTERRUMPIDO	NP- Llamada sin atención personal	5	Tiempo Locución (no medido)	85	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO La llamada se corta en un minuto 31 segundos. El sonido es malo.	Perdida	0 No, no me pasan con el área solicitada. La llamada se corta en un minuto 31 segundos. El sonido es malo.	0 No, la calidad de la conexión telefónica no es adecuada. La llamada se corta en un minuto 31 segundos. El sonido es malo.	NP No procede La llamada se corta en un minuto 31 segundos. El sonido es malo.	NP No procede La llamada se corta en un minuto 31 segundos. El sonido es malo.	NP No procede La llamada se corta en un minuto 31 segundos. El sonido es malo.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral_L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Habitaciones	Habitaciones	Flujo COMPLETO	NP- Llamada sin atención personal	1	Tiempo Locución (no medido)	3	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Después de la locución de bienvenida y marcar la opción habitaciones, hay una locución que los pasos a seguir para hablar con las habitaciones y que se repite continuamente: "¿todavía sigue ahí?" y otra que le sigue "Para hablar con las habitaciones debe marcar 1 seguido del número de la habitación deseada, por ejemplo si desea hablar con la habitación 005 debe marcar 1005, por favor marque el número de la habitación".	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Ha y una locución que indica los pasos a seguir para hablar con las habitaciones y que se repite continuamente: "¿todavía sigue ahí?" y otra que le sigue "Para hablar con las habitaciones debe marcar 1 seguido del número de la habitación deseada, por ejemplo si desea hablar con la habitación 005 debe marcar 1005, por favor marque el número de la habitación".	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No se habla con ningún agente.	NP No procede No se habla con ningún agente.	NP No procede No se habla con ningún agente.



PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos)	Duración de la llamada (segundos)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a esperad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Quirúrgicos	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo Locución (no medido)	28	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Me mantengo a la espera para hablar con el área deseada pero al minuto y 18 segundos se corta la llamada.	Perdida	NP No procede La llamada se corta al minuto y 18 segundos sin ser atendido.	0 No, la calidad de la conexión telefónica no es adecuada. La locución se escucha muy baja	NP No procede No hablo con personal.	NP No procede No hablo con personal.	NP No procede No hablo con personal.
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a esperad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Quirúrgicos	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo Locución (no medido)	28	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Me mantengo a la espera, salta música y se corta la comunicación.	Perdida	NP No procede La llamada se corta al minuto y 18 segundos.	0 No, la calidad de la conexión telefónica no es adecuada. No, la locución se escucha mal.	NP No procede No hablo con personal.	NP No procede No hablo con personal.	NP No procede No hablo con personal.
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Habitaciones	Habitaciones	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	5	Tiempo Locución (no medido)	3	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO La primera locución nos indica el menú, para escoger la opción que nos interesa y la segunda opción la manera de ponernos en contacto con una habitación.	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Habitación	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Locución	NP No procede Locución	NP No procede Locución



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). .	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo Locución (no medido)	42	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Al llamar y seleccionar la opción Citas, sale una nueva locución que me da a elegir entre Citas de Radiología o Citas. Seleccione la opción citas y me mantengo a la espera durante 42 segundos más y suenan un total de 10 tonos, tras los cuales, cuando llevo un minuto de llamada, ésta se corta de manera automática.	Perdida	0 No, no me pasan con el área solicitada. La llamada se corta sin pasarme con el área de Citas.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No llego a hablar con ningún operador.	NP No procede No llego a hablar con ningún operador.	NP No procede No llego a hablar con ningún operador.
Laboral L_V	Noche (22-8)	Marcando opción	Habitaciones	Habitaciones	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo Locución (no medido)	3	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO La llamada se realiza correctamente.	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Después de marcar la extensión, me pasan con las habitaciones.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Hay una locución.	NP No procede Hay una locución.	NP No procede Hay una locución.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Cuidados Enfermería	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo Locución (no medido)	18	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Tras la locución de entrada, estoy en espera para ser atendida por una operadora de Información General, y es cuando la llamada se corta.	Perdida	0 No, no me pasan con el área solicitada. Tras la locución de entrada, estoy en espera para ser atendida, es cuando la llamada se corta.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Tras la locución de entrada, estoy en espera para ser atendida, y es cuando la llamada se corta.	NP No procede Tras la locución de entrada, estoy en espera para ser atendida, y es cuando la llamada se corta.	NP No procede Tras la locución de entrada, estoy en espera para ser atendida, y es cuando la llamada se corta.
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Cita	Radiología	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	2	Tiempo Locución (no medido)	135	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras seleccionar cita de radiología, dan 27 tonos pero finalmente me cogen el teléfono	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Cita Radiología	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Llamada de marcación directa	NP No procede Llamada de marcación directa	NP No procede Llamada de marcación directa



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos)	Duración de la llamada (segundos)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Radiología	Flujo INTERRUMPIDO	NP- Llamada sin atención personal	1	Tiempo Locución (no medido)	120	NP De 3 a 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Entra la llamada inicial y selecciono citas. Una vez dentro de la opción citas, selecciono cita radiología y me quedo a la espera. Pasados más de 3 minutos se corta la llamada y no consigo comunicar con radiología.	Perdida	0 No, no me pasan con el área solicitada. Cita radiología. Selecciono citas pero en la espera para cita radiología se corta la llamada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Llamada sin operador. Contestador automático.	NP No procede Llamada sin operador. Contestador automático.	NP No procede Llamada sin operador. Contestador automático.



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos)	Duración de la llamada (segundos)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Radiología	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	3	Tiempo Locución (no medido)	160	NP De 3 a 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Al primer tono de llamada salta una locución automática indicando a qué hospital estoy llamando, y detallando las diferentes opciones. Tras pulsar la opción de Citas, me salta una locución indicando que pulse 1 para citas de radiología, y 2 para otras citas. Pulso 1, y espero durante 2 minutos y 40 segundos, hasta que se corta la llamada.	Perdida	0 No, no me pasan con el área solicitada. Una vez selecciono la opción 1 para citas de radiología, espero durante 2 minutos y 40 segundos, y se corta la llamada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No hay atención personal.	NP No procede No hay atención personal.	NP No procede No hay atención personal.
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	Radiología	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo Locución (no medido)	179	NP De 3 a 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO La llamada se interrumpe esperando a ser atendida.	Perdida	0 No, no me pasan con el área solicitada. Sí, me pasan con el área de cita, donde espero hasta	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede La llamada se cortó esperando a ser atendida.	NP No procede La llamada se cortó esperando a ser atendida.	NP No procede La llamada se cortó esperando a ser atendida.



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). .	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
													que me cuelgan.				
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP- Llamada sin atención personal	2	Tiempo Locución (no medido)	209	NP De 3 a 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras marcar la opción de cita, salta una locución excesivamente bajito, y música, tras más de 3 minutos de espera, da un tono y contestan la llamada	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Cita	0 No, la calidad de la conexión telefónica no es adecuada. El saludo de la locución cortado, tras marcar la opción, la música y la locución de líneas ocupadas, apenas imperceptible, excesivamente bajo el volumen	NP No procede Llamada de marcación directa	NP No procede Llamada de marcación directa	NP No procede Llamada de marcación directa



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos). (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	2	Tiempo Locución (no medido)	224	NP De 3 a 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Tras seleccionar la opción de cita y después de 46 tonos la llamada se corta	Perdida	0 No, no me pasan con el área solicitada. tras 46 tonos la llamada se corta	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Llamada de marcación directa	NP No procede Llamada de marcación directa	NP No procede Llamada de marcación directa
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Radiología	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo Locución (no medido)	178	NP De 3 a 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Llamo y me salta locución enseguida, marco opciones hasta llegar a citas de Radiología, suenan hasta 42 tonos y nadie atiende la llamada, se cuelga al minuto 3:29.	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Salta Locución, marco opción 1 citas y marco opción 1 citas radiología.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Tan solo me atienden locuciones.	NP No procede Tan solo me atienden locuciones.	NP No procede Tan solo me atienden locuciones.
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Cita	Radiología	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo Locución (no medido)	205	NP De 3 a 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Marco la opción indicada y permanezco a la espera para ser atendido pero se corta.	Perdida	NP No procede La llamada se corta.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No hablo con personal.	NP No procede No hablo con personal.	NP No procede No hablo con personal.



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos)	Duración de la llamada (segundos)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Radiología	Flujo INTERRUMPIDO	NP- Llamada sin atención personal	1	Tiempo Locución (no medido)	180	NP De 3 a 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Tras seleccionar la opción de citas radiológicas, la llamada se corta mientras espero.	Perdida	0 No, no me pasan con el área solicitada. La llamada se corta.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede La llamada se corta.	NP No procede La llamada se corta.	NP No procede La llamada se corta.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Radiología	Flujo INTERRUMPIDO	NP- Llamada sin atención personal	2	Tiempo Locución (no medido)	0	NP De 3 a 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Tras marcar la opción deseada y tras 6 tonos, salta música y finalmente se corta la llamada	Perdida	0 No, no me pasan con el área solicitada. trás 6 tonos salta música y finalmente se corta la llamada	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Llamada de marcación directa	NP No procede Llamada de marcación directa	NP No procede Llamada de marcación directa



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). .	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Urgencias	Urgencias	Flujo INTERRUMPIDO	NP- Llamada sin atención personal	3	Tiempo Locución (no medido)	24	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Al primer tono de llamada salta una locución automática indicando a qué hospital estoy llamando, y detallando las diferentes opciones. Selecciono la opción 5 para urgencias. Tras esperar 24 segundos, se corta la llamada.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0 No, no me pasan con el área solicitada. Tras esperar 24 segundos, se corta la llamada.	100 Si, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No hay atención personal.	NP No procede No hay atención personal.	NP No procede No hay atención personal.
Laboral L_V	Noche (22-8)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP- Llamada sin atención personal	2	Tiempo Locución (no medido)	31	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Marco la opción de cita y me contestan al teléfono diciendo Urgencias	No	NP No procede Marco la opción de cita y contesta el teléfono alguien y dice que hablo con urgencias	0 No, la calidad de la conexión telefónica no es adecuada. El saludo de la locución cortado	NP No procede Llamada de marcación directa	NP No procede Llamada de marcación directa	NP No procede Llamada de marcación directa



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Habitaciones	Habitaciones	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo Locución (no medido)	33	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO La locución me pasa con habitaciones, y tras la espera, otra locución me informa que debo marcar 1+nro de habitación.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Al pasarme con habitaciones, sale una locución que me informa que debo marcar 1+nro de habitación.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Es una locución en todo momento.	NP No procede Es una locución en todo momento.	NP No procede Es una locución en todo momento.
Laboral L_V	Noche (22-8)	Marcando opción	Urgencias	Urgencias	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	2	Tiempo Locución (no medido)	34	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras marcar la opción de urgencias, suenan 3 tonos y contestan	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Urgencias	0 No, la calidad de la conexión telefónica no es adecuada. El saludo de la locución cortado	NP No procede Llamada de marcación directa	NP No procede Llamada de marcación directa	NP No procede Llamada de marcación directa
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Habitaciones	Habitaciones	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo Locución (no medido)	39	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO La llamada se realiza correctamente.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Me pasan con el área de habitaciones donde me informan que debo marcar el nro. de la habitación detrás del 1.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Es una preselección automática.	NP No procede Es una preselección automática.	NP No procede Es una preselección automática.



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	Radiología	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	2	Tiempo Locución (no medido)	47	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras marcar la opción de citas y concretas cita radiología, pasan 9 tonos y me contestan	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Cita Radiología	0 No, la calidad de la conexión telefónica no es adecuada. El saludo de la locución cortado	NP No procede Llamada de marcación directa	NP No procede Llamada de marcación directa	NP No procede Llamada de marcación directa
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Habitaciones	Habitaciones	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo Locución (no medido)	40	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Marco la opción deseada y sale una locución preguntando si aún estoy ahí, y después una locución informando de cómo hablar con la habitación.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. La locución informa de cómo contactar con la habitación.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No hablo con personal.	NP No procede No hablo con personal.	NP No procede No hablo con personal.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Urgencias	Urgencias	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo Locución (no medido)	46	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Marco la opción indicada y después de 6 tonos se corta la llamada.	No	NP No procede Se corta la llamada después de seleccionar el área indicada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No hablo con personal.	NP No procede No hablo con personal.	NP No procede No hablo con personal.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). . (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Noche (22-8)	Marcando opción	Habitaciones	Habitaciones	Flujo COMPLETO	NP- Llamada sin atención personal	1	Tiempo Locución (no medido)	1	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO La locución de entrada me pasa con habitaciones, donde otra locución, me informa que para hablar con alguna habitaciones, debo marcar 1+nro de habitación.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. La locución me pasa con Habitaciones una vez marcada la opción 4.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Preselección automática.	NP No procede Preselección automática.	NP No procede Preselección automática.
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo INTERRUMPIDO	NP- Llamada sin atención personal	1	Tiempo Locución (no medido)	1	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Tras la locución de entrada, que me pasa con cita tras marcar 1, y en la siguiente locución que debo marcar 2, me ponen en espera durante 34 seg. y finalmente, la llamada se corta.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Tras la locución de entrada, me pasa con cita y otra locución, me informa que para cita debo marcar 2, me ponen en espera y finalmente, la llamada se corta, tras 5 tonos.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede En todo momento son locuciones, y cuando estoy a la espera de ser atendida, la llamada se corta.	NP No procede En todo momento son locuciones, y cuando estoy a la espera de ser atendida, la llamada se corta.	NP No procede En todo momento son locuciones, y cuando estoy a la espera de ser atendida, la llamada se corta.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). .	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
SD-Festivo	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo Locución (no medido)	1	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Mientras espero a ser atendida en cita, la llamada se corta.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Sí, me pasan con cita la locución pero mientras espero (22seg) y 6 tonos, la llamada se corta.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede En todo momento es una locución.	NP No procede En todo momento es una locución.	NP No procede En todo momento es una locución.
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Marcando opción	Urgencias	Urgencias	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo Locución (no medido)	10	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO realizamos la llamada, tras seleccionar en el menú la opción de urgencias, suena un hilo musical y después 3 tonos, tras estos la llamada se corta	Llamada Incompleta-Corte de llamada	100 Sí, me pasan con el área solicitada. selecciono en el menú la opción de urgencias	0 No, la calidad de la conexión telefónica no es adecuada. el hilo musical apenas se escucha	NP No procede locución	NP No procede locución	NP No procede locución



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral_L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Trámites	Archivos	Flujo COMPLETO	NP- Llamada sin atención personal	2	Tiempo Locución (no medido)	10	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras marcar la opción de trámites, salta opción de archivos, entre otras, tras marcarla salta una locución del horario de contacto	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Trámites, archivos	0 No, la calidad de la conexión telefónica no es adecuada. El saludo de la locución cortado	NP No procede Llamada de marcación directa	NP No procede Llamada de marcación directa	NP No procede Llamada de marcación directa
SD-Festivo	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Urgencias	Urgencias	Flujo INTERRUMPIDO	NP- Llamada sin atención personal	1	Tiempo Locución (no medido)	10	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Se corta la llamada, al primer segundo y tono sale una locución y me indica que extensión tengo que marcar, una vez que marqué la extensión pasan 3 tonos y 10; segundos y la llamada se corta.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0 No, no me pasan con el área solicitada. Urgencias. Se corta la llamada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Se corta la llamada.	NP No procede Se corta la llamada.	NP No procede Se corta la llamada.



PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Urgencias	Urgencias	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo Locución (no medido)	11	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Tras la locución de entrada, estoy a la espera de ser atendida por Información General, cuando la llamada se corta.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	100 Sí, me pasan con el área solicitada. La locución de entrada me pasa en espera con Urgencias, donde se corta.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Tras la locución de entrada, estoy a la espera de ser atendida por Urgencias, cuando la llamada se corta.	NP No procede Tras la locución de entrada, estoy a la espera de ser atendida por Información General, cuando la llamada se corta.	NP No procede Tras la locución de entrada, estoy a la espera de ser atendida por Información General, cuando la llamada se corta.
Laboral L_V	Noche (22-8)	Marcando opción	Trámites	Lista de espera quirúrgica	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	2	Tiempo Locución (no medido)	12	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras marcar la opción de trámites, lista de espera salta una locución sobre el horario de contacto	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Trámites, lista de espera	0 No, la calidad de la conexión telefónica no es adecuada. El saludo de la locución cortado	NP No procede Llamada de marcación directa	NP No procede Llamada de marcación directa	NP No procede Llamada de marcación directa
SD-Festivo	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Urgencias	Urgencias	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo Locución (no medido)	14	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Tras pasarme la locución de entrada con Urgencias y ponerme en espera, la llamada se corta.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Me pasan con Urgencias pero tras la espera, la llamada se corta.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede En todo momento es una locución.	NP No procede En todo momento es una locución.	NP No procede En todo momento es una locución.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Urgencias	Urgencias	Flujo INTERRUMPIDO	NP- Llamada sin atención personal	7	Tiempo Locución (no medido)	14	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Tras pasarme desde la locución principal al área seleccionada, da tres tonos y se corta la llamada sin llegar a conectar con el área.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Urgencias	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Llamada de marcación directa	NP No procede Llamada de marcación directa	NP No procede Llamada de marcación directa
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Habitaciones	Habitaciones	Flujo COMPLETO	NP- Llamada sin atención personal	1	Tiempo Locución (no medido)	14	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Me entra la llamada al contestador de inicio, selecciono que quiero comunicarme con habitaciones y pasados 14 segundos me atiende otro contestador que me dice que marque el número de habitación con el que necesito comunicarme.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Selecciono la opción de habitaciones y me sale un contestador que me pide el número de habitación.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Selección sin operador. Me atiende un contestador para pedir el número de habitación.	NP No procede Selección sin operador. Me atiende un contestador para pedir el número de habitación.	NP No procede Selección sin operador. Me contesta un contestador para pedir el número de habitación.



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). .	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Urgencias	Urgencias	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	2	Tiempo Locución (no medido)	15	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras marcar la opción de urgencias, tras tres tonos cogen la llamada	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Urgencias	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Llamada de marcación directa	NP No procede Llamada de marcación directa	NP No procede Llamada de marcación directa
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Urgencias	Urgencias	Flujo INTERRUPTO	NP-Llamada sin atención personal	2	Tiempo Locución (no medido)	17	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUPTO Me contestó la locución y me pidió seleccionar la opción a donde quería comunicarme, pulsé urgencias y después de 6 tonos (19 segundos) se cortó la llamada.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Llamada sin operadora.	NP No procede Llamada sin operadora.	NP No procede Llamada sin operadora.
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Marcando opción	Urgencias	Urgencias	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	2	Tiempo Locución (no medido)	18	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras marcar la opción de urgencias, da 3 tonos y contestan	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Urgencias	0 No, la calidad de la conexión telefónica no es adecuada. El saludo de la locución cortado	NP No procede Llamada de marcación directa	NP No procede Llamada de marcación directa	NP No procede Llamada de marcación directa



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
SD-Festivo	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	2	Tiempo Locución (no medido)	18	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras marcar la opción de cita, da 4 tonos y me cogen el teléfono en urgencias, como no es la primera vez que me llama, indico que estaba llamando a cita y me indican que es de lunes a viernes y el horario	No	NP No procede Marco la opción de cita en la locución inicial y me cogen el teléfono en urgencias, me indican que llame de lunes a viernes	0 No, la calidad de la conexión telefónica no es adecuada. El saludo de la locución cortado	NP No procede Llamada de marcación directa	NP No procede Llamada de marcación directa	NP No procede Llamada de marcación directa
SD-Festivo	Tarde (17-21)	Marcando opción	Urgencias	Urgencias	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	2	Tiempo Locución (no medido)	18	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras marcar la opción urgencias, dan 4 tonos y contestan la llamada	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Urgencias	0 No, la calidad de la conexión telefónica no es adecuada. El saludo de la locución cortado	NP No procede Llamada de marcación directa	NP No procede Llamada de marcación directa	NP No procede Llamada de marcación directa



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). .	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Habitaciones	Habitaciones	Flujo COMPLETO	NP- Llamada sin atención personal	2	Tiempo Locución (no medido)	19	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras marcar la opción de habitaciones, salta una mujer preguntando dos veces ¿todavía sigues ahí? y tras un breve silencio, salta la locución para marcar el número de habitación	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Habitaciones	0 No, la calidad de la conexión telefónica no es adecuada. El saludo de la locución cortado	NP No procede Llamada de marcación directa	NP No procede Llamada de marcación directa	NP No procede Llamada de marcación directa
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Trámites	Consultas Preferentes	Flujo INTERRUMPIDO	NP- Llamada sin atención personal	1	Tiempo Locución (no medido)	19	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Marco la opción de Trámites y, dentro de ella, selecciono Consultas Preferentes, a continuación suenan 4 tonos y seguidamente, se corta la llamada.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0 No, no me pasan con el área solicitada. Al seleccionar la opción para trámites, consultas preferentes, la llamada se corta.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No se contacta con ningún operador,	NP No procede No se contacta con ningún operador,	NP No procede No se contacta con ningún operador,



PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Noche (22-8)	Marcando opción	Urgencias	Urgencias	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo Locución (no medido)	19	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Entra la llamada inicial, pulso la opción de urgencias y pasados 19 segundos y 3 tonos se corta la llamada.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0 No, no me pasan con el área solicitada. Marco la opción de urgencias y se corta la llamada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Llamada sin operador y no consigo contactar con urgencias.	NP No procede Llamada sin operador y no consigo contactar con urgencias.	NP No procede Llamada sin operador y no consigo contactar con urgencias.
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Urgencias	Urgencias	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo Locución (no medido)	19	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Se corta la llamada, al primer segundo y tono sale una locución y me indica que extensión tengo que marcar o esperar a que me atiende la operadora, una vez que marcó la extensión pasan 6 tonos y 19 segundos y la llamada se corta.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0 No, no me pasan con el área solicitada. Urgencias, se corta la llamada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Se corta la llamada.	NP No procede Se corta la llamada.	NP No procede Se corta la llamada.
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Marcando opción	Urgencias	Urgencias	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo Locución (no medido)	20	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO	No	NP No procede En el séptimo tono	100 Sí, la calidad de la conexión	NP No procede Locución.	NP No procede Locución.	NP No procede Locución.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
													, se corta la comunicación.	telefónica es adecuada.			
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo Locución (no medido)	20	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Mientras esperaba al área de citas se corta.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Si, me pasan con citas pero en el área no me lo cogen, se corta.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Al principio es una locución y cuando me pasan con Citas se corta.	NP No procede Al principio es una locución y cuando me pasan con Citas se corta.	NP No procede Al principio es una locución y cuando me pasan con Citas se corta.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Habitaciones	Habitaciones	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo Locución (no medido)	20	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Realizamos la llamada y seleccionamos habitaciones, una grabación nos pregunta si seguimos en línea, seguidamente otra grabación nos indica los pasos a seguir para contactar con una habitación.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Contacto con el área de habitaciones	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Locución	NP No procede Locución	NP No procede Locución



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operador	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Lista de espera quirúrgica	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo Locución (no medido)	21	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO La llamada se corta, al primer segundo y tono sale una locución y me indica que extensión tengo que marcar o esperar a que me atiende la operadora, al esperar estoy durante 6 tonos y 26 segundos, al final la llamada se corta.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0 No, no me pasan con el área solicitada. Lista de espera quirúrgica, se corta la llamada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Se corta la llamada.	NP No procede Se corta la llamada.	NP No procede Se corta la llamada.
Laboral_L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Habitaciones	Habitaciones	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	2	Tiempo Locución (no medido)	22	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras marcar la opción habitaciones, pasan unos segundos y salta una locución automática indicando como marcar el número de habitación	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Habitaciones	0 No, la calidad de la conexión telefónica no es adecuada. El saludo de la locución cortado	NP No procede Llamada de marcación directa	NP No procede Llamada de marcación directa	NP No procede Llamada de marcación directa



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
SD-Festivo	Tarde (17-21)	Marcando opción	Urgencias	Urgencias	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo Locución (no medido)	22	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Realizamos la llamada y seleccionamos la opción urgencias en el menú, tras unos tonos la llamada se cuelga.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Selección urgencias en el menú inicial.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Locución	NP No procede Locución	NP No procede Locución
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Urgencias	Urgencias	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo Locución (no medido)	22	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Tras seleccionar en el menú principal la opción de urgencias, la llamada se corta después de tres tonos.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Selección urgencias en el menú y me ponen en contacto, la llamada se corta antes de que respondan.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede La llamada se corta.	NP No procede La llamada se corta.	NP No procede La llamada se corta.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). .	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	3	Tiempo Locución (no medido)	22	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Al primer tono de llamada salta una locución automática indicando a qué hospital estoy llamando, y detallando las diferentes opciones. Tras pulsar la opción 1 para citas, y después pulsar la opción 2 para otras citas (la opción 1 es para citas de radiología), espero durante 22 segundos, y se corta la llamada.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0 No, no me pasan con el área solicitada. Tras pulsar la opción de citas, y después pulsar la opción 2 para otras citas (la opción 1 es para citas de radiología), espero durante 22 segundos, y se corta la llamada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No hay atención personal.	NP No procede No hay atención personal.	NP No procede No hay atención personal.



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos)	Duración de la llamada (segundos)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Habitaciones	Habitaciones	Flujo COMPLETO	NP- Llamada sin atención personal	1	Tiempo Locución (no medido)	22	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Entra a la llamada inicial y selecciono la opción de habitaciones. Pasados unos segundos entra una locución automática que explica que para hablar con la habitación se debe marca 1 y después el número de la habitación.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Par a habitaciones.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Llamada sin operador. Contestador automático.	NP No procede Llamada sin operador. Contestador automático.	NP No procede Llamada sin operador. Contestador automático.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Urgencias	Urgencias	Flujo INTERRUMPIDO	NP- Llamada sin atención personal	1	Tiempo Locución (no medido)	23	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Tras la locución inicial la llamada se corta.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	100 Sí, me pasan con el área solicitada. La locución inicial me pasa con Urgencias.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Tras la locución inicial la llamada se corta.	NP No procede Tras la locución inicial la llamada se corta.	NP No procede Tras la locución inicial la llamada se corta.



PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos)	Duración de la llamada (segundos)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operador	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Urgencias	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	5	Tiempo Locución (no medido)	23	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Se corta la llamada a los 23 segundos de esperar. Se oía mal el sonido y de baja calidad.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0 No, no me pasan con el área solicitada. Se corta la llamada a los 23 segundos de esperar.	0 No, la calidad de la conexión telefónica no es adecuada. Se oía muy bajo el sonido y con mala calidad.	NP No procede Se corta la llamada a los 23 segundos de esperar.	NP No procede Se corta la llamada a los 23 segundos de esperar.	NP No procede Se corta la llamada a los 23 segundos de esperar.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Urgencias	Urgencias	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo Locución (no medido)	24	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Esperando a ser atendida por Información General, la llamada se corta.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	100 Sí, me pasan con el área solicitada. La locución de entrada me pasa con Urgencias.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Tras la locución de entrada, y esperando a ser atendida en Urgencias, la llamada se corta.	NP No procede Tras la locución de entrada, se corta.	NP No procede Tras la locución de entrada, se corta.
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo Locución (no medido)	24	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Tras seleccionar la opción correspondiente para hablar con citas, suenan 4 tonos y después se corta la llamada.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0 No, no me pasan con el área solicitada. Se corta la llamada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No se contacta con ningún operador.	NP No procede No se contacta con ningún operador.	NP No procede No se contacta con ningún operador.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Urgencias	Urgencias	Flujo INTERRUMPIDO	NP- Llamada sin atención personal	2	Tiempo Locución (no medido)	24	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Entra la llamada inicial y selecciono la opción de urgencias. Me quedo a la espera unos segundos y varios tonos y se corta la llamada.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0 No, no me pasan con el área solicitada. Para urgencias. Se corta la llamada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Llamada sin operador. No consigo hablar con nadie.	NP No procede Llamada sin operador. No consigo hablar con nadie.	NP No procede Llamada sin operador. No consigo hablar con nadie.
SD-Festivo	Noche (22-8)	Marcando opción	Cita	Radiología	Flujo COMPLETO	NP- Llamada sin atención personal	2	Tiempo Locución (no medido)	25	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras marcar la opción de Cita, y Radiología, suena 3 tonos y me responden Urgencias	No	NP No procede Cita	0 No, la calidad de la conexión telefónica no es adecuada. El saludo de la locución cortado	NP No procede Llamada de marcación directa	NP No procede Llamada de marcación directa	NP No procede Llamada de marcación directa
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Habitaciones	Habitaciones	Flujo COMPLETO	NP- Llamada sin atención personal	1	Tiempo Locución (no medido)	25	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Hospital Henares para hablar con Habitaciones opción 4, salta otra locución para saber cómo marcar para hablar con habitaciones.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Llegamos hasta la locución que explica cómo hablar con habitaciones.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Tan solo hablo con locuciones.	NP No procede Tan solo hablo con locuciones.	NP No procede Tan solo hablo con locuciones.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Urgencias	Urgencias	Flujo INTERRUMPIDO	NP- Llamada sin atención personal	1	Tiempo Locución (no medido)	25	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Llamo y selecciono la opción Urgencias y tras 46 segundos de llamada, ésta se corta sin pasarme con ningún operador.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0 No, no me pasan con el área solicitada. La llamada se corta.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No se contacta con ningún agente.	NP No procede No se contacta con ningún agente.	NP No procede No se contacta con ningún agente.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Trámites	Canalizaciones	Flujo INTERRUMPIDO	NP- Llamada sin atención personal	1	Tiempo Locución (no medido)	27	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Llamo y salta locución, marco opción de tramites	Llamada Incompleta-Corte de llamada	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Marco la opción en centralita y suenan hasta 4 tonos en ese departamento	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Tan solo me atienden locuciones.	NP No procede Tan solo me atienden locuciones.	NP No procede Tan solo me atienden locuciones.



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Urgencias	Urgencias	Flujo INTERRUMPIDO	NP- Llamada sin atención personal	1	Tiempo Locución (no medido)	27	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Llamo al Hospital de Henares, marco opción 5 de urgencias, después de 7 tonos se corta la llamada con un tiempo de 45 segundos en total sin que nadie me atienda.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Marcación de urgencias correctamente.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Tan solo hablo con una locución inicial.	NP No procede Tan solo hablo con una locución inicial.	NP No procede Tan solo hablo con una locución inicial.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Urgencias	Urgencias	Flujo INTERRUMPIDO	NP- Llamada sin atención personal	2	Tiempo Locución (no medido)	27	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Tras marcar la opción de urgencias da 6 tonos y se corta la llamada	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0 No, no me pasan con el área solicitada. Urgencias Se corta la llamada	0 No, la calidad de la conexión telefónica no es adecuada. El saludo de la locución cortado	NP No procede Llamada de marcación directa	NP No procede Llamada de marcación directa	NP No procede Llamada de marcación directa
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Urgencias	Urgencias	Flujo INTERRUMPIDO	NP- Llamada sin atención personal	1	Tiempo Locución (no medido)	27	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Tras marcar la opción Urgencias, suenan 7 tonos y se corta la llamada.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0 No, no me pasan con el área solicitada. Tras marcar la opción Urgencias, suenan 7 tonos y se	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No llego a contactar con ningún operador.	NP No procede No llego a contactar con ningún operador.	NP No procede No llego a contactar con ningún operador.



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos)	Duración de la llamada (segundos)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
													corta la llamada.				
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Urgencias	Urgencias	Flujo INTERRUMPIDO	NP- Llamada sin atención personal	1	Tiempo Locución (no medido)	27	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Seleccione la opción Urgencias para hablar con ellos, pero la llamada se corta sin llegar a contactar con nadie.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0 No, no me pasan con el área solicitada. Se corta la llamada sin pasarme con ningún operador.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No se llega a contactar con ningún operador,	NP No procede No se llega a contactar con ningún operador,	NP No procede No se llega a contactar con ningún operador,



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). .	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operador	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Médicos	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo Locución (no medido)	27	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Entra la llamada principal que me da las opciones para que elija la que deseo seleccionar. Quedo a la espera para hablar con un operador pero pasados unos segundos se corta la llamada y no consigo hablar con nadie.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	NP No procede Quedo a la espera para hablar con un operador pero se corta la llamada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No consigo hablar con un operador.	NP No procede No consigo hablar con un operador.	NP No procede No consigo hablar con un operador.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Urgencias	Urgencias	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo Locución (no medido)	27	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Entra la llamada inicial y selecciono la opción urgencias. Me quedo en espera unos segundos y se corta la llamada. No consigo contactar con el área que necesito.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0 No, no me pasan con el área solicitada. Urgencias. Se corta la llamada antes de que me contesten.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Llamada sin operador. Contestador automático.	NP No procede Llamada sin operador. Contestador automático.	NP No procede Llamada sin operador. Contestador automático.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Urgencias	Urgencias	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	5	Tiempo Locución (no medido)	28	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Después de 6 tonos se corta la llamada.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0 No, no me pasan con el área solicitada. Después de 6 tonos se corta la llamada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Después de 6 tonos se corta la llamada.	NP No procede Después de 6 tonos se corta la llamada.	NP No procede Después de 6 tonos se corta la llamada.
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Trámites	Archivos	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo Locución (no medido)	3	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Entra a la llamada inicial y selecciono la opción trámites. Me quedo unos segundos a la espera y salta una locución automática que dice que para trámites se debe llamar en horario de 8 a 15, de lunes a viernes.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Para trámites, archivos	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Llamada sin operador. Contestador automático.	NP No procede Llamada sin operador. Contestador automático.	NP No procede Llamada sin operador. Contestador automático.
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Urgencias	Urgencias	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	2	Tiempo Locución (no medido)	30	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras marcar la opción solicitada, dan 5 tonos y contestan	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Urgencias	0 No, la calidad de la conexión telefónica no es adecuada. El saludo de la locución cortado	NP No procede Llamada de marcación directa	NP No procede Llamada de marcación directa	NP No procede Llamada de marcación directa



PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Urgencias	Urgencias	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo Locución (no medido)	30	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Realizamos la llamada y seleccionamos urgencias, tras unos instantes la llamada se corta.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	100 Sí, me pasan con el área solicitada. El menú nos pone en contacto con el área de urgencias.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Locución	NP No procede Locución	NP No procede Locución
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a esperad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Médicos	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	5	Tiempo Locución (no medido)	30	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO La llamada se corta a los 30 segundos de esperar. Se oía la locución muy baja y con sonido malo.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0 No, no me pasan con el área solicitada. La llamada se corta a los 30 segundos de esperar.	0 No, la calidad de la conexión telefónica no es adecuada. Se oye mal la locución y con el volumen muy bajo.	NP No procede La llamada se corta a los 30 segundos de esperar.	NP No procede La llamada se corta a los 30 segundos de esperar.	NP No procede La llamada se corta a los 30 segundos de esperar.
SD-Festivo	Tarde (17-21)	Mantengo a esperad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Lista de espera quirúrgica	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo Locución (no medido)	38	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Tras la locución de entrada y, cuando estoy a la espera de ser atendida por una operadora, se corta.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Sí, la locución me pone a la espera de Información General, y mientras espero a ser atendida se corta.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede En todo momento es una locución, cuando estoy a la espera de ser atendida por una operadora, se corta.	NP No procede En todo momento es una locución, cuando estoy a la espera de ser atendida por una operadora, se corta.	NP No procede En todo momento es una locución, cuando estoy a la espera de ser atendida por una operadora, se corta.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). .	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
SD-Festivo	Mediodía/Sobre mesa (13-17)	Marcando opción	Habitaciones	Habitaciones	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	2	Tiempo Locución (no medido)	43	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras seleccionar la opción habitaciones, se hace el silencio y se oye una locución que me pregunta en dos ocasiones ¿Todavía sigues ahí? y después salta una locución indicándote que marques el número de habitación	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Habitaciones	0 No, la calidad de la conexión telefónica no es adecuada. El saludo de la locución cortado	NP No procede Llamada de marcación directa	NP No procede Llamada de marcación directa	NP No procede Llamada de marcación directa
Laboral L_V	Mediodía/Sobre mesa (13-17)	Marcando opción	Urgencias	Urgencias	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	2	Tiempo Locución (no medido)	57	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Tras marcar la opción de Urgencias, da 7 tonos y se corta la llamada	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0 No, no me pasan con el área solicitada. tra s 7 tonos se corta la llamada	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Llamada de marcación directa	NP No procede Llamada de marcación directa	NP No procede Llamada de marcación directa
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Urgencias	Urgencias	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	2	Tiempo Locución (no medido)	6	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras marcar la opción de urgencias, da un tono y cogen la llamada	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Cita	0 No, la calidad de la conexión telefónica no es adecuada. Lo	NP No procede Llamada de marcación directa	NP No procede Llamada de marcación directa	NP No procede Llamada de marcación directa



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos)	Duración de la llamada (segundos)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
														cución inicial cortada			
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Servicios Especificos	Gerencia	Flujo INTERRUMPIDO	NP- Llamada sin atención personal	3	Tiempo Locución (no medido)	7	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Al primer tono de llamada salta una locución automática indicando a qué hospital estoy llamando, y detallando las diferentes opciones. Pulso en primer lugar el 3 para servicios específicos, y luego el 9 para gerencia. Tras esperar 7 segundos, se corta la llamada.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0 No, no me pasan con el área solicitada. Tras esperar 7 segundos, se corta la llamada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No hay atención personal.	NP No procede No hay atención personal.	NP No procede No hay atención personal.



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). .	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
SD-Festivo	Noche (22-8)	Marcando opción	Habitaciones	Habitaciones	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo Locución (no medido)	8	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Realizamos la llamada, tras seleccionar habitaciones en el menú principal, una locución nos informa de cómo marcar correctamente el número de la habitación para ponernos en contacto.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Me pasan con el área de habitaciones	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Locución	NP No procede Locución	NP No procede Locución
Laboral L_V	Noche (22-8)	Mantengo a esperad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Cuidados Enfermería	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo Locución (no medido)	9	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Llamo y, siguiendo indicaciones de la locución de bienvenida, me mantengo a la espera para hablar con un operador y así poder solicitar que me pasen con Cuidados de Enfermería, pero sólo suenan 3 tonos y se corta la llamada.	Llamada incompleta-Corte de llamada	0 No, no me pasan con el área solicitada. Es pero para hablar con una operadora y que me pase con el área de Cuidados de Enfermería, pero tras 3 tonos la llamada se corta.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No llego a hablar con ningún operador.	NP No procede No llego a hablar con ningún operador.	NP No procede No llego a hablar con ningún operador.



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos)	Duración de la llamada (segundos)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Habitaciones	Habitaciones	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo Locución (no medido)	37	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Al marcar el área de habitaciones, una locución explica cómo contactar con una habitación.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Una locución informa de cómo proceder para hablar con habitaciones.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No hablo con el personal.	NP No procede No hablo con el personal.	NP No procede No hablo con el personal.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Habitaciones	Habitaciones	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo Locución (no medido)	6	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO La llamada se realiza correctamente.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Me pasan habitaciones.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Es una locución.	NP No procede Es una locución.	NP No procede Es una locución.
SD-Festivo	Tarde (17-21)	Marcando opción	Habitaciones	Habitaciones	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo Locución (no medido)	3	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO	No	NP No procede Locución que me indica cómo llamar a la habitación.	0 No, la calidad de la conexión telefónica no es adecuada. No se escucha bien. Ruido de fondo.	NP No procede Locución	NP No procede Locución	NP No procede Locución
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Urgencias	Urgencias	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo Locución (no medido)	25	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO La llamada se corta y no me atiende nadie.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0 No, no me pasan con el área solicitada. Solicitado urgencias, pero no me contestan y se	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No me atiende nadie.	NP No procede No me atiende nadie.	NP No procede No me atiende nadie.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). . (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
													corta la llamada.				
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Urgencias	Urgencias	Flujo INTERRUMPIDO	NP- Llamada sin atención personal	1	Tiempo Locución (no medido)	30	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Llamo, marco el área indicada y al 6º tono se corta la comunicación.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0 No, no me pasan con el área solicitada. Solicitado que me pasen con Urgencias pero no comunico con ellos ya que se corta la comunicación.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No hablo con el operador	NP No procede No hablo con el operador	NP No procede No hablo con el operador
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Urgencias	Urgencias	Flujo INTERRUMPIDO	NP- Llamada sin atención personal	1	Tiempo Locución (no medido)	42	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Marco la opción Urgencias y la llamada se corta sin ser atendido.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	NP No procede La llamada se corta sin ser atendido.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No hablo con personal.	NP No procede No hablo con personal.	NP No procede No hablo con personal.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). .	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mediodía/Sobre mesa (13-17)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo INTERRUMPIDO	NP- Llamada sin atención personal	1	Tiempo Locución (no medido)	12	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Tras la locución de bienvenida, selecciono Citas y hay otra locución que permite elegir entre citas para Radiología o para otras citas y selecciono esta otra opción, permanezco a la espera mientras suenan 3 tonos y después se corta la llamada de manera automática.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0 No, no me pasan con el área solicitada. Tras la locución de bienvenida, selecciono Citas y hay otra locución que permite elegir entre citas para Radiología o para otras citas y selecciono esta otra opción, permanezco a la espera mientras suenan 3 tonos y después se corta la llamada de manera automática.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No hablo con ningún operador.	NP No procede No hablo con ningún operador.	NP No procede No hablo con ningún operador.



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). .	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Trámites	Consultas Preferentes	Flujo INTERRUMPIDO	NP- Llamada sin atención personal	1	Tiempo Locución (no medido)	10	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Llamo y selecciono la opción Trámites, salta otra locución especificando las opciones que tienen. Entonces selecciono la opción Consultas Preferentes, suenan 3 tonos y seguidamente se corta la llamada.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0 No, no me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No llego a hablar con ningún agente.	NP No procede No llego a hablar con ningún agente.	NP No procede No llego a hablar con ningún agente.
Laboral L_V	Mediodía/Sobre mesa (13-17)	Marcando opción	Servicios Específicos	Enfermería	Flujo INTERRUMPIDO	NP- Llamada sin atención personal	1	Tiempo Locución (no medido)	11	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Marco para hablar con Servicios Específicos y hay otra locución en la que me dan varias opciones, selecciono la opción Enfermería y tras 11 segundos y 3 tonos, se corta llamada automáticamente.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0 No, no me pasan con el área solicitada. Marco para hablar con Servicios Específicos y hay otra locución en la que me dan varias opciones, selecciono la opción Enfermería y tras 11 segundos y 3 tonos, se	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No se habla con ningún operador.	NP No procede No se habla con ningún operador.	NP No procede No se habla con ningún operador.



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos)	Duración de la llamada (segundos)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
													corta llamada automáticamente.				
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Habitaciones	Habitaciones	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo Locución (no medido)	21	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. La locución me pasa con habitaciones.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada. Es muy buena.	NP No procede Es una locución.	NP No procede Es una locución.	NP No procede Es una locución.



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). .	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Habitaciones	Habitaciones	Flujo COMPLETO	NP- Llamada sin atención personal	3	Tiempo Locución (no medido)	0	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Al primer tono de llamada salta una locución automática indicando a qué hospital estoy llamando, y detallando las diferentes opciones. Tras pulsar la opción 4, habitaciones, automáticamente e salta una locución indicando que para hablar con habitaciones debo marcar el número 1 seguido del número de la habitación con la que quiero hablar.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Tras pulsar la opción 4 de habitaciones, automáticamente salta una locución indicando que para hablar con habitaciones debo marcar el número 1 seguido del número de la habitación con la que quiero hablar.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No hay atención personal.	NP No procede No hay atención personal.	NP No procede No hay atención personal.



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). . (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Habitaciones	Habitaciones	Flujo COMPLETO	NP- Llamada sin atención personal	3	Tiempo Locución (no medido)	0	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Al primer tono de llamada salta una locución automática indicando a qué hospital estoy llamando, y detallando las diferentes opciones. Tras pulsar la opción 4 de habitaciones, automáticamente salta una locución indicando que para hablar con habitaciones debo marcar el número 1 seguido del número de la habitación con la que quiero hablar.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Tras pulsar la opción 4 de habitaciones, automáticamente salta una locución indicando que para hablar con habitaciones debo marcar el número 1 seguido del número de la habitación con la que quiero hablar.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No hay atención personal.	NP No procede No hay atención personal.	NP No procede No hay atención personal.



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). .	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Marcando opción	Habitaciones	Habitaciones	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo Locución (no medido)	0	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Al primer tono de llamada salta una locución automática indicando a qué hospital estoy llamando, y detallando las diferentes opciones. Tras pulsar la opción 4 de habitaciones, automáticamente salta una locución indicando que para hablar con habitaciones debo marcar el número 1 seguido del número de la habitación con la que quiero hablar.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Tras pulsar la opción 4 de habitaciones, automáticamente salta una locución indicando que para hablar con habitaciones debo marcar el número 1 seguido del número de la habitación con la que quiero hablar.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No hay atención personal.	NP No procede No hay atención personal.	NP No procede No hay atención personal.



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). . (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mediodía/Sobre mesa (13-17)	Marcando opción	Habitaciones	Habitaciones	Flujo COMPLETO	NP- Llamada sin atención personal	3	Tiempo Locución (no medido)	0	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Al primer tono de llamada salta una locución automática indicando a qué hospital estoy llamando, y detallando las diferentes opciones. Tras pulsar la opción 4 de habitaciones, automáticamente salta una locución indicando que para hablar con habitaciones debo marcar el número 1 seguido del número de la habitación con la que quiero hablar.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Tras pulsar la opción 4 de habitaciones, automáticamente salta una locución indicando que para hablar con habitaciones debo marcar el número 1 seguido del número de la habitación con la que quiero hablar.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No hay atención personal.	NP No procede No hay atención personal.	NP No procede No hay atención personal.



PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). .	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
SD-Festivo	Tarde (17-21)	Marcando opción	Trámites	Atención al Paciente	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	3	Tiempo Locución (no medido)	0	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Al primer tono de llamada salta una locución automática indicando a qué hospital estoy llamando, y detallando las diferentes opciones. Tras seleccionar la opción 2, para trámites, se activa una locución automática que indica que atienden al público de 8 a 15 h. de lunes a viernes, y se corta la llamada.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Tras seleccionar la opción 2, para trámites, se activa una locución automática que indica que atienden al público de 8 a 15 h. de lunes a viernes, y se corta la llamada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No hay atención personal.	NP No procede No hay atención personal.	NP No procede No hay atención personal.
SD-Festivo	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Urgencias	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo Locución (no medido)	0	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO	Llamada incompleta-Corte de llamada	NP No procede Se corta la llamada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Locución.	NP No procede Locución.	NP No procede Locución.



PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Habitaciones	Habitaciones	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	3	Tiempo Locución (no medido)	0	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Llamada satisfactoria.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. sí, me pasan con habitaciones.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Grabación informando de cómo proceder para comunicarse con la habitación.	NP No procede Grabación informando de cómo proceder para comunicarse con la habitación.	NP No procede Grabación informando de cómo proceder para comunicarse con la habitación.
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Habitaciones	Habitaciones	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	2	Tiempo Locución (no medido)	0	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Si me pasan con habitaciones.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Grabación informando de cómo proceder para comunicarse con la habitación.	NP No procede Grabación informando de cómo proceder para comunicarse con la habitación.	NP No procede Grabación informando de cómo proceder para comunicarse con la habitación.
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operador	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Urgencias	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo Locución (no medido)	0	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO realizamos la llamada y nos mantenemos a la espera para hablar con una operadora, tras 3 tonos la llamada se corta	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0 No, no me pasan con el área solicitada. la llamada se corta tras 3 tonos	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede locución	NP No procede locución	NP No procede locución



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Marcando opción	Habitaciones	Habitaciones	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	5	Tiempo Locución (no medido)	0	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Sale una locución indicando que debo marcar el número de habitación y luego se corta la llamada al no marcarlo.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Sale una locución indicando que debo marcar el número de habitación.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Sale una locución indicando que debo marcar el número de habitación.	NP No procede Sale una locución indicando que debo marcar el número de habitación.	NP No procede Sale una locución indicando que debo marcar el número de habitación.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Urgencias	Urgencias	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo Locución (no medido)	14	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Hospital El Henares, marcación para urgencias. Después de la locución inicial, después de 3 tonos la llamada se cuelga sin que me atiendan.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0 No, no me pasan con el área solicitada. Después de 3 tonos la llamada se cuelga sin que me atiendan.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Después de la locución inicial, después de 3 tonos la llamada se cuelga sin que me atiendan.	NP No procede Después de la locución inicial, después de 3 tonos la llamada se cuelga sin que me atiendan.	NP No procede Después de la locución inicial, después de 3 tonos la llamada se cuelga sin que me atiendan.



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Urgencias	Urgencias	Flujo INTERRUMPIDO	NP- Llamada sin atención personal	3	Tiempo Locución (no medido)	20	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Al primer tono de llamada salta una locución automática indicando a qué hospital estoy llamando, y detallando las diferentes opciones. Selecciono la opción 5 para Urgencias. Tras esperar 20 segundos, se corta la llamada.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0 No, no me pasan con el área solicitada. Tras esperar 20 segundos, se corta la llamada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No hay atención personal.	NP No procede No hay atención personal.	NP No procede No hay atención personal.



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). .	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mediodía/Sobre mesa (13-17)	Marcando opción	Habitaciones	Habitaciones	Flujo COMPLETO	NP- Llamada sin atención personal	1	Tiempo Locución (no medido)	15	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Entra a la llamada inicial y selecciono la opción de habitaciones. Pasan unos segundos y sale 2 veces una locución automática que dice "¿todavía sigue ahí?", confirmo que sí. Pasan un par de segundos y la locución informa que para hablar con una habitación se debe marcar el número de la habitación con un 1 delante. Marcar 1 y el número de la habitación.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Habitaciones.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Llamada sin operador. Contestador automático.	NP No procede Llamada sin operador. Contestador automático.	NP No procede Llamada sin operador. Contestador automático.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). .	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Urgencias	Urgencias	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo Locución (no medido)	15	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Entra la llamada inicial y selecciono la opción Urgencias. Pasados unos segundos se corta llamada.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	NP No procede Urgencias. Se corta la llamada antes de comunicarme.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No consigo hablar con ningún operador.	NP No procede No consigo hablar con ningún operador.	NP No procede No consigo hablar con ningún operador.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Urgencias	Urgencias	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo Locución (no medido)	25	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO La llamada se corta, al primer segundo y tono sale una locución y me indica que extensión tengo que marcar o esperar a que me atienda una operadora, marcó la extensión de urgencias y a los 5 tonos y 25 segundos la llamada se corta.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0 No, no me pasan con el área solicitada. La llamada se corta. Urgencias.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede La llamada se corta.	NP No procede La llamada se corta.	NP No procede La llamada se corta.



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). .	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Habitaciones	Habitaciones	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo Locución (no medido)	26	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras la locución de entrada y pulsar 4 para Habitaciones, salta otra locución que me informa que debo marca 1 seguido del nro. de habitación, ejemplo 1+005. Tras esto cuelgo.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Tras la locución de entrada y haber pulsado 4, salta una locución de Habitaciones.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede En todo momento son locuciones.	NP No procede En todo momento son locuciones.	NP No procede En todo momento son locuciones.
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Urgencias	Urgencias	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo Locución (no medido)	43	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO MARCO la opción de urgencias y se corta sin poder hablar con el área solicitada.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	NP No procede La llamada se corta después de haber marcado la opción de Urgencias.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede La llamada se corta.	NP No procede La llamada se corta.	NP No procede La llamada se corta.



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). .	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Marcando opción	Habitaciones	Habitaciones	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo Locución (no medido)	5	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Entrada a la llamada inicial y selecciono la opción habitaciones. Pasados unos segundos contesta una locución automática que dice que para poder hablar con un operador se debe marcar el número 1 y después el número de la habitación.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Habitaciones.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Llamada sin operador.	NP No procede Llamada sin operador.	NP No procede Llamada sin operador.
Laboral L_V	Mediodía/Sobre mesa (13-17)	Mantengo a esperador	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Quirúrgicos	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo Locución (no medido)	0	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Realizamos la llamada y nos mantenemos a la espera para hablar con una operadora, cuando la llamada se corta.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	NP No procede La llamada se corta mientras esperamos para hablar con una operadora.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Locución	NP No procede Locución	NP No procede Locución



PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Urgencias	Urgencias	Flujo INTERRUMPIDO	NP- Llamada sin atención personal	1	Tiempo Locución (no medido)	26	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO La llamada se corta mientras espero a que me pasen con Urgencias.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0 No, no me pasan con el área solicitada. Se corta la llamada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No se contacta con ningún operador.	NP No procede No se contacta con ningún operador.	NP No procede No se contacta con ningún operador.
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Habitaciones	Habitaciones	Flujo COMPLETO	NP- Llamada sin atención personal	1	Tiempo Locución (no medido)	0	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO En la locución inicial se da la opción de hablar con las habitaciones y al pulsar, se queda en silencio para marcar la opción de habitaciones y una locución que repite: "¿Todavía sigue ahí?"	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Habitaciones.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No se contacta con ningún operador.	NP No procede No se contacta con ningún operador.	NP No procede No se contacta con ningún operador.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Urgencias	Urgencias	Flujo INTERRUMPIDO	NP- Llamada sin atención personal	1	Tiempo Locución (no medido)	25	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Tras seleccionar la opción para hablar con Urgencias, suenan 3 tonos y se corta la llamada.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0 No, no me pasan con el área solicitada. La llamada se corta.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No se contacta con ningún operador.	NP No procede No se contacta con ningún operador.	NP No procede No se contacta con ningún operador.



PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos)	Duración de la llamada (segundos)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operador	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	375	Tiempo Locución (no medido)	190	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO La llamada se corta.	Perdida	0 No, no me pasan con el área solicitada. La llamada se corta antes de que me atiendan en Admisión.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No me lo cogen en Admisión, se corta antes de ser atendida.	NP No procede No me lo cogen en Admisión, se corta antes de ser atendida.	NP No procede Se corta la llamada antes de ser atendida.
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo Locución (no medido)	228	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Hosp. El Henares, marco opción hasta llegar a citas, salta locución con líneas ocupadas y música hasta el minuto 3:48, dan 10 tonos y después se cuelga la llamada.	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada. El departamento al que se llama es el de citas.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Tan solo hablo con locuciones hasta que se corta la comunicación.	NP No procede Tan solo hablo con locuciones hasta que se corta la comunicación.	NP No procede Tan solo hablo con locuciones hasta que se corta la comunicación.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). .	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP- Llamada sin atención personal	2	Tiempo Locución (no medido)	565	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO tras marcar la opción de cita salta una locución que están las líneas ocupadas que se mantenga a la espera, y de repente coge alguien el teléfono y me pide que espere y me vuelve a poner la música, al final me cogen el teléfono al minuto 9:34	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Cita	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Llamada de marcación directa	NP No procede Llamada de marcación directa	NP No procede Llamada de marcación directa



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo Locución (no medido)	676	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Entra la llamada inicial que me da las opciones a seleccionar. Pulso hablar con citas y me quedo en espera con música de fondo, cada ciertos segundos sale una locución que dice que todas las líneas están ocupadas que por favor espere. Pasados 11 minutos y algunos segundos se corta la llamada.	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Hablar con cita.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Me quedo a la espera. No consigo hablar con un operador.	NP No procede Me quedo a la espera. No consigo hablar con un operador.	NP No procede Me quedo a la espera. No consigo hablar con un operador.



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos)	Duración de la llamada (segundos)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operador	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	3	Tiempo Locución (no medido)	690	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Al primer tono de llamada salta una locución automática indicando a qué hospital estoy llamando, y detallando las diferentes opciones. Tras terminar la locución automática me quedo a la espera para ser atendido por un operador. Tras esperar 11 minutos y 30 segundos, se corta la llamada.	Perdida	0 No, no me pasan con el área solicitada. Tras esperar 11 minutos y 30 segundos, se corta la llamada.	0 No, la calidad de la conexión telefónica no es adecuada. La música y locución del tiempo de espera se oye muy bajo.	NP No procede No hay atención personal.	NP No procede No hay atención personal.	NP No procede No hay atención personal.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	2	Tiempo Locución (no medido)	813	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras marcar la opción de cita, salta música y locución de líneas ocupadas, a duras penas logro oírla, y tras casi 14 minutos cogen la llamada	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Cita	0 No, la calidad de la conexión telefónica no es adecuada. La música y la locución de líneas ocupadas apenas audible	NP No procede Llamada de marcación directa	NP No procede Llamada de marcación directa	NP No procede Llamada de marcación directa



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos)	Duración de la llamada (segundos)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo Locución (no medido)	885	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Entra la llamada inicial y selecciono la opción cita. Me quedo en espera con música de fondo y un contestador diciendo que todas las líneas están ocupadas, que sale cada pocos segundos. Pasados 15 minutos no me contestan y corto la llamada.	Perdida	0 No, no me pasan con el área solicitada. Para cita pero no me cogen la llamada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No consigo hablar con ningún operador.	NP No procede No consigo hablar con ningún operador.	NP No procede No consigo hablar con ningún operador.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Urgencias	Urgencias	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo Locución (no medido)	1260	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Tras la locución inicial me mantengo a la espera pero, se corta antes de poder hablar con Urgencias.	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Sí, la calidad de entrada me pasa con Urgencias pero mientras espero se corta.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Tras la locución inicial me mantengo a la espera pero, se corta antes de poder hablar con Urgencias.	NP No procede Tras la locución inicial me mantengo a la espera pero, se corta antes de poder hablar con Urgencias.	NP No procede Tras la locución inicial me mantengo a la espera pero, se corta antes de poder hablar con Urgencias.



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos)	Duración de la llamada (segundos)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operador	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Urgencias	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo Locución (no medido)	370	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Entra la llamada inicial y me quedo a la espera para hablar con un operador. Mientras estoy en espera suena música de fondo y cada cierto tiempo una locución que dice que las líneas se encuentran ocupadas que por favor espere. Pasados más de 6 minutos parece que contestan, se escucha un poco de ruido de fondo y se corta la llamada.	Perdida	NP No procede Hablar con operador, no consigo que me contesten.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No consigo hablar con ningún operador.	NP No procede No consigo hablar con ningún operador.	NP No procede No consigo hablar con ningún operador.



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos)	Duración de la llamada (segundos) (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operador	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Cuidados Enfermería	Flujo INTERRUMPIDO	NP- Llamada sin atención personal	1	Tiempo Locución (no medido)	370	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Se corta la llamada, al primer segundo y tono sale una locución y me indica que extensión tengo que marcar, esperó a que me atiende la operadora, pasan 1 tono y a los 6 minutos y 10 segundos se corta la llamada.	Perdida	0 No, no me pasan con el área solicitada. Se corta la llamada. Cuidados enfermería.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Se corta la llamada.	NP No procede Se corta la llamada.	NP No procede Se corta la llamada.	



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos)	Duración de la llamada (segundos)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operador	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Médicos	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo Locución (no medido)	461	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Entra la llamada inicial que me da las opciones a seleccionar. Me quedo en espera para hablar con un operador, pasados unos segundos empieza a sonar música de fondo, cada ciertos segundos sale una locución que dice que todas las líneas están ocupadas que por favor espere. Pasados 7 minutos y algunos segundos se corta la llamada.	Perdida	0 No, no me pasan con el área solicitada. Me quedo a la espera para hablar con un operador pero se corta la llamada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No consigo hablar con ningún operador.	NP No procede No consigo hablar con ningún operador.	NP No procede No consigo hablar con ningún operador.



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos)	Duración de la llamada (segundos) (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo INTERRUMPIDO	NP- Llamada sin atención personal	1	Tiempo Locución (no medido)	412	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Marco la opción de Citas y sale una locución hasta el minuto 6, en el cual se acaba la música y da 9 tonos hasta que se acaba cortando la llamada a los 6 minutos y 52 segundos.	Perdida	0 No, no me pasan con el área solicitada. La llamada se ha cortado sin llegar a hablar con el operador.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede La llamada se ha cortado sin llegar a hablar con el operador.	NP No procede	NP No procede La llamada se ha cortado sin llegar a hablar con el operador.	
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a esperad@r	Información General (Sin Marcar opción- Operadora)	Lista de espera quirúrgica	Flujo INTERRUMPIDO	NP- Llamada sin atención personal	1	Tiempo Locución (no medido)	480	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Después de 8 minutos a la espera de hablar con el personal para solicitar que me pasen con el área indicada, se corta la llamada sin poder solicitarlo.	Perdida	0 No, no me pasan con el área solicitada. Después de 8 minutos no consigo hablar con el personal.	0 No, la calidad de la conexión telefónica no es adecuada. No se escucha muy bajo la centralita (reviso el volumen de mi teléfono y está al máximo).	NP No procede No he conseguido contactar con el personal.	NP No procede No he conseguido contactar con el personal.	NP No procede No he conseguido contactar con el personal.	



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos)	Duración de la llamada (segundos)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Urgencias	Urgencias	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo Locución (no medido)	840	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Al marcar la opción Urgencias da tono 4 veces y luego salta música durante 14 minutos hasta que se corta sin ser atendido.	Perdida	NP No procede Después de 14 minutos la llamada se interrumpe y no consigo hablar con el personal.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No responden la llamada.	NP No responde No responden la llamada.	NP No procede No responden la llamada.
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	5	Tiempo Locución (no medido)	526	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO La llamada se cortó antes de que me pasaran.	Perdida	0 No, no me pasan con el área solicitada. La llamada se cortó antes de que me pasaran.	NP No procede La llamada se cortó antes de que me pasaran.	NP No procede La llamada se cortó antes de que me pasaran.	NP No procede La llamada se cortó antes de que me pasaran.	NP No procede La llamada se cortó antes de que me pasaran.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Trámites	Atención al Paciente	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo Locución (no medido)	353	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO La llamada se corta y no me atiende nadie.	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Me pasan pero no me contesta nadie y se cita la llamada, llamo atención al paciente.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Es una locución.	NP No procede Es una locución.	NP No procede Es una locución.



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo Locución (no medido)	362	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Se corta la llamada.	Perdida	0 No, no me pasan con el área solicitada. Cita, sale una locución me indica dónde marcar y estoy en espera.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Se corta la llamada.	NP No procede Se corta la llamada.	NP No procede Se corta la llamada.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo Locución (no medido)	490	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Tras el menú principal, donde selecciono citas, la llamada queda en espera hasta que finalmente se corta.	Perdida	0 No, no me pasan con el área solicitada. La llamada se corta, sin llegar a contactar con el área de citas.	0 No, la calidad de la conexión telefónica no es adecuada. El hilo musical de espera suena bajo y con ruido.	NP No procede La llamada se corta.	NP No procede La llamada se corta.	NP No procede La llamada se corta.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	5	Tiempo Locución (no medido)	313	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Tras más de 5 minutos (5 minutos y 13 segundos) la llamada se cortó sin pasarme con la sección.	Perdida	0 No, no me pasan con el área solicitada. Tras más de 5 minutos (5 minutos y 13 segundos) la llamada se cortó sin pasarme con la sección.	NP No procede Tras más de 5 minutos (5 minutos y 13 segundos) la llamada se cortó sin pasarme con la sección.	NP No procede Tras más de 5 minutos (5 minutos y 13 segundos) la llamada se cortó sin pasarme con la sección.	NP No procede Tras más de 5 minutos (5 minutos y 13 segundos) la llamada se cortó sin pasarme con la sección.	



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). .	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo Locución (no medido)	631	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Llamo a Henares y salta locución, marco opciones para citas, me pasan y salta música por 10:31 segundos hasta que suena como si levantaran auricular y cuelgan.	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Marco opción 1 citas y luego opción 2 citas no radiológicas.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Atendida solo por locuciones	NP No procede Atendida solo por locuciones	NP No procede Atendida solo por locuciones
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Trámites	Archivos	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	5	Tiempo Locución (no medido)	11	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Tras 3 tonos y 11 segundos, se corta la llamada automáticamente.	Perdida	NP No procede Tras 3 tonos y 11 segundos, se corta la llamada automáticamente.	NP No procede Tras 3 tonos y 11 segundos, se corta la llamada automáticamente.	NP No procede Tras 3 tonos y 11 segundos, se corta la llamada automáticamente.	NP No procede Tras 3 tonos y 11 segundos, se corta la llamada automáticamente.	NP No procede Tras 3 tonos y 11 segundos, se corta la llamada automáticamente.



Laboral L_V	Noche (22-8)	Marcando opción	Habitaciones	Habitaciones	Flujo COMPLETO	NP- Llamada sin atención personal	1	Tiempo Locución (no medido)	17	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Cua ndo llamo y marco la opción Habitaciones, se queda en silencio y, a los 17 segundos se escucha una locución que dice: "¿todavía sigue ahí?", después salta otra locución: "Para hablar con las habitaciones debe hablar 1 seguido de la habitación deseada por ejemplo, si desea hablar con la habitación 005 debe marcar 1 seguido del número 005, por favor marque 1 seguido del número de habitación ¿todavía sigue ahí?". Esta locución se va repetiendo una y otra vez. Me mantengo en línea escuchando la locución durante 6 minutos y continuaba repetiéndose la misma locución una y otra vez.	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Ha bitaciones.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No se habla con ningún operador.	NP No procede No se habla con ningún operador.	NP No procede No se habla con ningún operador.
----------------	-----------------	--------------------	--------------	--------------	-------------------	---	---	--------------------------------------	----	------------------------	---	---------	---	---	--	--	--



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos)	Duración de la llamada (segundos)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Habitaciones	Habitaciones	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo Locución (no medido)	2	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Cuando llamo marco la opción Habitaciones y salta una locución que se repite durante toda la llamada y que dice: "¿todavía sigue ahí?" seguida de otra locución: "Para hablar con las habitaciones debe marcar 1 seguida del número de la habitación deseada, por ejemplo si quiere hablar con la habitación 005 debe marcar 1005 por favor, marque 1 seguido del número de habitación."	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Habitaciones.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No se habla con ningún operador.	NP No procede No se habla con ningún operador.	NP No procede No se habla con ningún operador.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Urgencias	Urgencias	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	3	Tiempo Locución (no medido)	372	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Se corta la llamada con la locución de espera.	Perdida	0 No, no me pasan con el área solicitada. No llego a contactar con el área de urgencias.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada. El volumen de la locución de espera es muy bajo.	NP No procede No hay contacto.	NP No procede No hay contacto.	NP No procede No hay contacto.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Urgencias	Urgencias	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	3	Tiempo Locución (no medido)	377	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Llamada cortada.	Perdida	0 No, no me pasan con el área solicitada. Se corta la llamada.	0 No, la calidad de la conexión telefónica no es adecuada. El volumen de la locución de espera es muy bajo.	NP No procede No hay contacto.	NP No procede No hay contacto.	NP No procede No hay contacto.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Urgencias	Urgencias	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	2	Tiempo Locución (no medido)	448	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Al seleccionar Urgencias pasa a espera directo, después de varios minutos se corta la llamada.	Perdida	0 No, no me pasan con el área solicitada. Se corta la llamada.	0 No, la calidad de la conexión telefónica no es adecuada. La grabación tiene volumen muy bajo.	NP No procede En espera.	NP No procede En espera.	NP No procede En espera.



PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos)	Duración de la llamada (segundos)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo INTERRUMPIDO	NP- Llamada sin atención personal	1	Tiempo Locución (no medido)	20	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Marco para hablar con la opción indicada, y me dejan a la espera 14 minutos y se corta.	Perdida	NP No procede La llamada se corta en el minuto 14 y 20 segundos	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No hablo con personal ya que me dejan a la espera 14 minutos y se corta.	NP No procede No hablo con personal ya que me dejan a la espera 14 minutos y se corta.	NP No procede No hablo con personal ya que me dejan a la espera 14 minutos y se corta.
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Urgencias	Urgencias	Flujo INTERRUMPIDO	NP- Llamada sin atención personal	2	Tiempo Locución (no medido)	392	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Al seleccionar Urgencias pasa a espera directo, después de 6' 32" se corta la llamada.	Perdida	0 No, no me pasan con el área solicitada. Al seleccionar Urgencias pasa a espera directo después de 6' 32" se corta la llamada.	0 No, la calidad de la conexión telefónica no es adecuada. La grabación tiene volumen muy bajo.	NP No procede Al seleccionar Urgencias pasa a espera directo.	NP No procede Al seleccionar Urgencias pasa a espera directo.	NP No procede Al seleccionar Urgencias pasa a espera directo.



PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos)	Duración de la llamada (segundos)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operador	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo INTERRUPTIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo Locución (no medido)	314	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO La llamada se corta, al primer segundo y tono sale una locución y me indica que extensión tengo que marcar o esperar a que me atienda una operadora, no pasan ningún tono y a los ,5 minutos y 14 segundos se corta la llamada.	Perdida	0 No, no me pasan con el área solicitada. La llamada se corta. Admisión.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede La llamada se corta.	NP No procede La llamada se corta.	NP No procede La llamada se corta.
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operador	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Centrales	Llamada FALLIDA	121	1	Tiempo Locución (no medido)	120	NP De 2 a 3 minutos	NP Llamada FALLIDA Llamo y al esperar para hablar con el operador tardan dos minutos en atenderme, y luego al pedir por Servicios Centrales no saben y no me pueden pasar.	Perdida	0 No, no me pasan con el área solicitada. Al pedir por Servicios Centrales no sabe a lo que me estoy refiriendo.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.



PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo INTERRUMPIDO	6	3	Tiempo Locución (no medido)	6	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Se corta la llamada después de que me derive la operadora.	No	0 No, no me pasan con el área solicitada. Se corta la llamada después de que me derive la operadora.	0 No, la calidad de la conexión telefónica no es adecuada. Se corta la llamada después de que me derive la operadora.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Quirúrgicos	Flujo INTERRUMPIDO	38	2	Tiempo Locución (no medido)	36	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Se corta la llamada después de derivarme la operadora.	No	0 No, no me pasan con el área solicitada. Se corta la llamada después de derivarme la operadora.	0 No, la calidad de la conexión telefónica no es adecuada. Se corta la llamada después de derivarme la operadora.	0 No, el personal no se presenta, saluda de forma adecuada. La operadora no identifica el centro.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Centrales	Flujo INTERRUMPIDO	10	2	Tiempo Locución (no medido)	10	NP De 3 a 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Se corta la llamada después de que me derive la operadora.	No	0 No, no me pasan con el área solicitada. Se corta la llamada después de que me derive la operadora.	0 No, la calidad de la conexión telefónica no es adecuada. Se corta la llamada después de que me derive la operadora.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). . (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operador	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Cuidados Enfermería	Flujo INTERRUMPIDO	23	1	Tiempo Locución (no medido)	23	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Esperando a ser atendida por Información General, la llamada se corta.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. La locución de entrada me pasa con Información General, tras la espera.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada. Tras la locución de entrada y en la espera a la operadora de Información General, la llamada se corta.	NP No procede Tras la locución de entrada y en la espera a la operadora de Información General, la llamada se corta.	NP No procede Tras la locución de entrada y en la espera a la operadora de Información General, la llamada se corta.



Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera- operad@r	Información General (Sin Marcar opción- Operadora)	Servicios Médicos	Llamada FALLIDA	610	1	Tiempo Locución (no medido)	2009	NP Más de 4 minutos	NP Llamada FALLIDA Llamo para hablar con una operadora y solicitar que me pase con Servicios Médicos, pero sale una locución que indica que: "En estos momentos todas nuestras líneas están ocupadas, rogamos se mantenga a la espera". Cuando llevo 10 minutos y 41 segundos de llamada, lo cogen pero nadie se dirige a mí, se escucha ruido de fondo de personas hablando y gestionando otras llamadas, pero a pesar de preguntar yo si hay alguien que me atienda, nadie responde. Permanezco así hasta que la llamada lleva 12 minutos y 39 segundos, a partir de ese momento comienza de nuevo una música pero esta vez sin locución que me indique que permanezca a la espera. Cuando llevo 33 minutos y 24 segundos responde una operadora y, al preguntar por Servicios Médicos me pregunta qué	Perdida	0 No, no me pasan con el área solicitada. Lla mo para hablar con una operadora y solicitar que me pase con Servicios Médicos, pero sale una locución que indica que: "En estos momentos todas nuestras líneas están ocupadas, rogamos se mantenga a la espera". Cuando llevo 10 minutos y 41 segundos de llamada, lo cogen pero nadie se dirige a mí, se escucha ruido de fondo de personas hablando y gestionando otras llamadas, pero a pesar de preguntar yo si hay alguien que me atienda, nadie responde. Permanezco así hasta que la llamada lleva 12 minutos y 39 segundos, a partir de ese momento comienza de nuevo una música pero	0 No, la calidad de la conexión telefónica no es adecuada. Tr as 10 minutos y 41 segundo de espera, se descuelga el teléfono y se escucha ruido de personas hablando y gestionando otras llamadas, también se escuchan interferencias.	0 No, el personal no se presenta, saluda de forma adecuada. Se presenta dando las buenas tardes y el nombre del hospital pero no indica el área al que se llama.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.
----------------	------------------	-----------------------------------	--	----------------------	--------------------	-----	---	--------------------------------------	------	--------------------------	---	---------	---	---	---	--	---



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos)	Duración de la llamada (segundos)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a esperad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Urgencias	Llamada FALLIDA	420	1	Tiempo Locución (no medido)	420	NP Más de 4 minutos	NP Llamada FALLIDA Después de esperar que me atiende un operador por 7 minutos, me indican que no me pueden pasar y que debo volver a llamar para marcar la opción yo.	Perdida	0 No, no me pasan con el área solicitada. Después de más de 7 minutos esperando, me informan que no me pueden pasar con urgencias, que debo marcar yo la opción.	0 No, la calidad de la conexión telefónica no es adecuada. La locución se escucha muy bajo aunque el volumen está al máximo.	0 No, el personal no se presenta, saluda de forma adecuada. Dice "Buenas tardes" pero no indica el centro ni el área.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a esperad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Urgencias	Llamada FALLIDA	301	1	Tiempo Locución (no medido)	300	NP Más de 4 minutos	NP Llamada FALLIDA Tras la locución la operadora que nos atiende, indica que no es posible transferir la llamada al área de urgencias.	Perdida	0 No, no me pasan con el área solicitada. La operadora me indica que no es posible pasar la llamada al área de urgencias.	0 No, la calidad de la conexión telefónica no es adecuada. El sonido de la locución no es claro, tiene mucho ruido y el sonido es bajo.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). .	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operador	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Lista de espera quirúrgica	Flujo INTERRUMPIDO	381	381	Tiempo Locución (no medido)	0	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Al realizar la llamada, nos mantenemos a la espera, como indica la grabación inicial, tras unos minutos, una operadora responde la llamada, cuando solicitamos que nos pase con lista de espera quirúrgica, cuelga la llamada.	Perdida	0 No, no me pasan con el área solicitada. Cuando solicito a la operadora que me pase con lista de espera quirúrgica, cuelga la llamada.	0 No, la calidad de la conexión telefónica no es adecuada. El hilo musical suena muy bajo	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	0 No, el personal no se despide de forma adecuada. La operadora cuelga la llamada
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Urgencias	Urgencias	Flujo COMPLETO	1	1	Tiempo Locución (no medido)	1	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Al llamar selecciono la opción Urgencias y una operadora responde diciendo: "Atención de urgencias".	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Urgencias.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	0 No, el personal no se presenta, saluda de forma adecuada. La operadora indica simplemente: "Atención de Urgencias", sin identificar el hospital ni dar las buenas tardes.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede No se realiza ninguna gestión.



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos)	Duración de la llamada (segundos) (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Radiología	Flujo COMPLETO	11	1	Tiempo Locución (no medido)	11	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO La llamada se realiza correctamente, al primer segundo y tono sale una locución y me indica que extensión tengo que marcar una vez que marqué la extensión pasan 3 tonos y 11 segundos y me atiende la llamada, no me dice nada de buenos días, solo me hace referencia al hospital al que estoy llamando.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Cita de radiología.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	0 No, el personal no se presenta, saluda de forma adecuada. No me dice buenos días, solo me dice hospital El Henares dígame?.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.	
SD-Festivo	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	Radiología	Flujo COMPLETO	12	5	Tiempo Locución (no medido)	12	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Después de marcar en la locución me sale la sección de Urgencias.	No	NP No procede Después de marcar en la locución me sale la sección de Urgencias.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.	



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
SD-Festivo	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	12	5	Tiempo Locución (no medido)	12	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Después de marcar en la locución me sale la sección de Urgencias.	No	NP No procede Después de marcar en la locución me sale la sección de Urgencias.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.
Laboral_L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Trámites	Lista de espera quirúrgica	Flujo COMPLETO	12	1	Tiempo Locución (no medido)	12	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO La llamada se realiza correctamente, al primer segundo y tono sale una locución y me indica que extensión tengo que marcar, una vez marco la 1 tono y pasado 16 segundos me atiende la operadora, me saluda con buenos días y me indica a qué hospital estoy llamando, le indico lo que quiero buscar y me indica que es ahí, lista de espera quirúrgica.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Lista de espera quirúrgica.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Urgencias	Urgencias	Flujo COMPLETO	12	5	Tiempo Locución (no medido)	12	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Después de marcar en la locución me pasan con la sección, tras esperar 40 segundos.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Después de marcar en la locución me pasan con la sección.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	13	1	Tiempo Locución (no medido)	13	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO La llamada se realiza correctamente, al llamar al primer segundo y tono sale una locución y me indica que extensión tengo que marcar, una vez marco la extensión pasados tonos y a los 30 segundos me atiende la llamada., La operadora me saluda y me indica a donde estoy llamando.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Me pasan con cita.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operador	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Lista de espera quirúrgica	Flujo COMPLETO	19	1	Tiempo Locución (no medido)	19	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Entra a la llamada inicial y entre las opciones que me da el contestador automático no está la de lista de espera quirúrgica y espero. Cuelgo la llamada cuando salta operadora.	No	NP No procede Entre las opciones de selección, no está la de lista de espera quirúrgica y me mantengo a la espera.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Urgencias	Urgencias	Flujo COMPLETO	2	5	Tiempo Locución (no medido)	2	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Me pasan a la sección tras 2 segundos de espera.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Me pasan con la sección después de 2 segundos de espera.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.
Laboral L_V	Noche (22-8)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	20	1	Tiempo Locución (no medido)	20	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Marco la opción indicada y me salta la llamada a Admisión de Urgencias y me indica el horario de llamada para pedir Cita.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Me informan del horario a partir del cual debo llamar para pedir Cita.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral_L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Urgencias	Urgencias	Flujo COMPLETO	3	1	Tiempo Locución (no medido)	3	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras la locución inicial, me pasan con Urgencias y soy atendida por una mujer.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Sí, me pasan con el área de Urgencias.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede Antes que pueda despedirse, cuelgo.
Laboral_L_V	Mediodía/Sobre mesa (13-17)	Marcando opción	Cita	Radiología	Flujo COMPLETO	3	1	Tiempo Locución (no medido)	3	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras la locución inicial, la llamada es transferida a radiología.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Selecciono el área de radiología y transfieren la llamada	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede No se realiza ninguna gestión con la operadora.
Laboral_L_V	Mediodía/Sobre mesa (13-17)	Marcando opción	Urgencias	Urgencias	Flujo COMPLETO	3	1	Tiempo Locución (no medido)	3	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras seleccionar en el menú inicial, la llamada se transfiere a urgencias.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. La llamada es transferida al área de urgencias.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede No se realiza ninguna gestión con la operadora.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). .	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Urgencias	Urgencias	Flujo COMPLETO	3	1	Tiempo Locución (no medido)	3	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Hospital del Henares, para marcación con urgencias, suena 1 tono y me atienden a los 23 segundos de llamada.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Hablo correctamente con urgencias	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Urgencias	Urgencias	Flujo COMPLETO	4	3	Tiempo Locución (no medido)	4	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Al primer tono de llamada salta una locución automática indicando a qué hospital estoy llamando, y detallando las diferentes opciones. Seleccione la opción 5 para urgencias, y espero 4 segundos, tras lo cual me responde una operadora que se presenta diciendo "admisión de urgencias".	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Urgencias.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada. La operadora sólo dice "admisión de urgencias".	0 No, el personal no se presenta, saluda de forma adecuada. La operadora sólo dice "admisión de urgencias".	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede. Tras indicar la operadora que hablo con admisión de urgencias, cuelgo la llamada.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos) . (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
											Cuelgo la llamada.						



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	Radiología	Flujo COMPLETO	4	3	Tiempo Locución (no medido)	4	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Al primer tono de llamada salta una locución automática indicando a qué hospital estoy llamando, y detallando las diferentes opciones. Marco 1 para citas, y a continuación 1 para citas de radiología. Espero 4 segundos y cogen la llamada. Una vez indica la operadora que estoy llamando a radiología, cuelgo la llamada.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Radiología.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede Cuelgo la llamada una vez la operadora indica que estoy hablando con radiología.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). .	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Urgencias	Urgencias	Flujo COMPLETO	4	1	Tiempo Locución (no medido)	4	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO La llamada se realiza correctamente, al primer segundo y tono sale una locución y me indica que extensión tengo que marcar, una vez que marcó la extensión al primer tono y 4 segundos me atiende la operadora, me indica a donde he llamado y no me dice buenos días.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Urgencias.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	0 No, el personal no se presenta, saluda de forma adecuada. La operadora no me dice buenos días, solo hospital El Henares urgencias.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Trámites	Lista de espera quirúrgica	Flujo COMPLETO	5	5	Tiempo Locución (no medido)	5	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Al marcar en la primera locución y luego en la segunda, pasados 2 tonos y 15 segundos, fui atendida en Lista de Espera Quirúrgica.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Me pasan con la sección al marcar en la locución.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). .	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Noche (22-8)	Marcando opción	Urgencias	Urgencias	Flujo COMPLETO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	5	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Cuando llamo me salta una locución, dándome la opción 5 para hablar con Urgencias, pulso dicha opción y tras 2 tonos, una mujer coge la llamada "Buenos días, Urgencias", cuelgo finalmente.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. La locución me pasa con Urgencias, una vez marcado en la opciones el 5.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede Antes de que pueda despedirse, cuelgo.



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). .	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Urgencias	Urgencias	Flujo COMPLETO	5	3	Tiempo Locución (no medido)	5	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Al primer tono de llamada salta una locución automática indicando a qué hospital estoy llamando, y detallando las diferentes opciones. Selecciono la opción 5 y espero 5 segundos. Entonces me coge la operadora el teléfono, y se presenta correctamente. Al indicar que hablo con urgencias, cuelgo la llamada.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Urgencias.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede Al indicar que hablo con urgencias, cuelgo la llamada.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). . (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	5	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Entra a la llamada inicial y selecciono la opción citas. Pasados unos segundos me contesta una operadora indicando que estoy llamando al área de citas.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Cita.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede Una vez que compruebo que es el área correcta, cuelgo la llamada.
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Urgencias	Urgencias	Flujo COMPLETO	6	1	Tiempo Locución (no medido)	6	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras la locución de entrada, me ponen con Urgencias y atienden la llamada.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Tras la locución de entrada, me ponen con Urgencias y atienden la llamada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede Cuelgo antes que pueda despedirse.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Noche (22-8)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	6	1	Tiempo Locución (no medido)	6	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Hospital El Henares, marcación para citas, me atiende operadora a los 2 tonos, me indica al coger el teléfono "Admisión de Urgencias", me dice que para citas llame en horario de 8 a 22 horas.	No	NP No procede Me atienden desde Admisión de Urgencias, porque citas solo atiende de 8 a 22: horas de la noche.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	0 No, el personal no se presenta, saluda de forma adecuada. No indica el nombre del Hospital.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Servicios Especificos	Farmacia	Flujo COMPLETO	7	5	Tiempo Locución (no medido)	7	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Al marcar la opción, me pasan directamente y a los 7 segundos descuelgan indicando que llamo a Farmacia.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. La locución me pasa automáticamente.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	0 No, el personal no se presenta, saluda de forma adecuada. Solo indican que llamo a Farmacia.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	7	5	Tiempo Locución (no medido)	7	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Después de marcar en la locución me cogen el teléfono en	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Después de marcar en la locución me	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
											admisión de urgencias.		cogen el teléfono en admisión de urgencias.				
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Marcando opción	Urgencias	Urgencias	Flujo COMPLETO	7	5	Tiempo Locución (no medido)	7	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Después de marcar en la locución, me pasan con la sección solicitada.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Después de marcar en la locución, me pasan con la sección solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.
Laboral_L_V	Noche (22-8)	Marcando opción	Urgencias	Urgencias	Flujo COMPLETO	8	1	Tiempo Locución (no medido)	8	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Llamo y selecciono la opción Urgencias y, tras un par de tonos, una operadora responde diciendo: "Admisión de urgencias, buenos días".	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Urgencias.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	0 No, el personal no se presenta, saluda de forma adecuada. La operadora responde diciendo: "Admisión de urgencias, buenos días", pero no indica el nombre del hospital.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede No se realiza ninguna gestión.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Noche (22-8)	Marcando opción	Urgencias	Urgencias	Flujo COMPLETO	8	3	Tiempo Locución (no medido)	8	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Al primer tono de llamada salta una locución automática indicando a qué hospital estoy llamando, y detallando las diferentes opciones. Selecciono la opción 5, para urgencias, y espero 8 segundos, tras los cuales una empleada acepta la llamada, y saluda diciendo "admisión de urgencias".	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Urgencias.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	0 No, el personal no se presenta, saluda de forma adecuada. Cuando acepta la llamada, la empleada dice "admisión de urgencias".	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede Cuelgo la llamada, por lo que no hay despedida.
Laboral L_V	Noche (22-8)	Marcando opción	Urgencias	Urgencias	Flujo COMPLETO	8	5	Tiempo Locución (no medido)	8	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Después de marcar en la locución, me pasan con la sección pasados 8 segundos.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Después de marcar en la locución, me pasan con la sección pasados 8 segundos.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Urgencias	Urgencias	Flujo COMPLETO	9	1	Tiempo Locución (no medido)	9	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Realizamos la llamada, el menú inicial nos pasa con urgencias, tras un par de tonos, la llamada es atendida en urgencias.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. tras seleccionar en el menú inicial urgencias, la llamada es transferida	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede locución
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Urgencias	Urgencias	Flujo COMPLETO	9	5	Tiempo Locución (no medido)	9	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Al marcar la opción, tras 2 tonos y 9 segundos, me pasan con la sección.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Al marcar la opción, tras 2 tonos y 9 segundos, me pasan con la sección.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Urgencias	Urgencias	Flujo COMPLETO	20	1	Tiempo Locución (no medido)	20	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Al marcar el área indicada me transfieren directamente.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Sí, me han pasado al área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). . (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	7	2	Tiempo Locución (no medido)	7	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO La llamada se realiza correctamente.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Me pasan con el área que selecciono.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada. Se escucha muy bien la locución.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.
SD-Festivo	Noche (22-8)	Marcando opción	Urgencias	Urgencias	Flujo COMPLETO	23	1	Tiempo Locución (no medido)	23	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Me atienden en el área marcada en la locución inicial.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Me atienden en el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	0 No, el personal no se presenta, saluda de forma adecuada. Se presenta indicando el área dónde llamo.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede No realizo gestión.



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). .	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	Radiología	Flujo COMPLETO	1	1	Tiempo Locución (no medido)	1	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Al llamar inmediatamente salta la locución inicial y selecciono la opción Citas, de nuevo en 1 segundo y 1 tono, salta otra locución para especificar si la cita que deseo es en Radiología, selecciono esta opción y la respuesta de la operadora es inmediata presentándose diciendo simplemente: "Hospital del Henares".	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Citas de Radiología.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	0 No, el personal no se presenta, saluda de forma adecuada. La operadora que atiende la llamada, sólo dice: "Hospital del Henares" y permanece en silencio, pero no da los buenos días/buenas tardes ni identifica el área al que se llama.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede No se gestiona ninguna información con la operadora.



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). .	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	1	1	Tiempo Locución (no medido)	1	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras la locución de bienvenida, te da la opción de hablar con Citas y dentro de esta opción puedes hablar con Citas de Radiología o con Citas. Selecciono esta segunda opción y rápidamente responde una operadora que se presenta diciendo: "Hospital del Henares, dígame. Buenas tardes".	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Citas.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede No se realiza ninguna gestión.
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Marcando opción	Urgencias	Urgencias	Flujo COMPLETO	30	1	Tiempo Locución (no medido)	30	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Llamo, marco la extensión de Urgencias y a los dos tonos me atienden.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	0 No, la calidad de la conexión telefónica no es adecuada. Se cortaba la locución	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede No se realiza gestión



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Urgencias	Urgencias	Flujo COMPLETO	22	1	Tiempo Locución (no medido)	22	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Marco el área indicada y la llamada salta directamente a Urgencias.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. La llamada salta directamente a Urgencias.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	Radiología	Flujo COMPLETO	6	1	Tiempo Locución (no medido)	6	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO La llamada se realiza correctamente.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Me pasan a cita de radiología.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Urgencias	Urgencias	Flujo COMPLETO	2	1	Tiempo Locución (no medido)	2	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO La llamada se realiza correctamente.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Me pasan con urgencias.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.
Laboral L_V	Noche (22-8)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	6	2	Tiempo Locución (no medido)	6	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Selección área de citas y me pasan con área de urgencias de Hospital El Henares.	No	NP No procede Me pasan con área de urgencias de Hospital El Henares.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede Procedo a colgar la llamada



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). . (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Noche (22-8)	Marcando opción	Urgencias	Urgencias	Flujo COMPLETO	7	2	Tiempo Locución (no medido)	7	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Si me pasan con Urgencias.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede Procedo a colgar la llamada
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Urgencias	Urgencias	Flujo COMPLETO	7	2	Tiempo Locución (no medido)	7	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Si me pasan con urgencias	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede Procedo a colgar la llamada.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). .	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
SD-Festivo	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Cita	Radiología	Flujo COMPLETO	8	3	Tiempo Locución (no medido)	8	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Al primer tono de llamada salta una locución automática indicando a qué hospital estoy llamando. A continuación, salta una locución automática que indica que para hablar con citas, marque 1. Lo marco, y salta otra locución que señala que para hablar con citas de radiología, marque 1, y para otras citas, marque 2. Marco el 1, espero durante 8 segundos, y me atiende la llamada una operadora que dice "admisión de urgencias".	No	NP No procede Selec ciono la opción 1, para citas de radiología, y cuando me atienden la llamada la operadora se presenta indicando que estoy llamando a admisión de urgencias.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede Tras indicar que hablo con admisión de urgencias, cuelgo la llamada.



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). .	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
SD-Festivo	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Urgencias	Urgencias	Flujo COMPLETO	6	3	Tiempo Locución (no medido)	6	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Al primer tono de llamada salta una locución automática indicando a qué hospital estoy llamando, y detallando las diferentes opciones. Seleccione la opción 5 para urgencias, y espero 6 segundos. Me atiende la llamada una operadora que se presenta correctamente. Tras indicar que hablo con urgencias, cuelgo la llamada.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Urgencias.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede Tras indicar que hablo con urgencias, cuelgo la llamada.



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
SD-Festivo	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	2	3	Tiempo Locución (no medido)	2	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Al primer tono de llamada salta una locución automática indicando a qué hospital estoy llamando, y detallando las diferentes opciones. Selecciono la opción 2 del contestador automático para que me pasen a Otras Citas (la opción 1 es citas de radiología). Tras sonar un tono (2 segundos), atiende la llamada una operadora que dice "urgencias". Cuelgo la llamada.	No	NP No procede Selecciono la opción 2 del contestador automático para que me pasen a Otras Citas (la opción 1 es citas de radiología). Tras sonar un tono (2 segundos), atiende la llamada una operadora que dice "urgencias". Cuelgo la llamada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	0 No, el personal no se presenta, saluda de forma adecuada. "urgencias".	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede Selecciono la opción 2 del contestador automático para que me pasen a Otras Citas (la opción 1 es citas de radiología). Tras sonar un tono (2 segundos), atiende la llamada una operadora que dice "urgencias". Cuelgo la llamada.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Urgencias	Urgencias	Flujo COMPLETO	7	2	Tiempo Locución (no medido)	7	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Si me pasan con urgencias.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede Procedo a colgar la llamada.
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Marcando opción	Urgencias	Urgencias	Flujo COMPLETO	9	1	Tiempo Locución (no medido)	9	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Entrada a la llamada inicial y selecciono la opción Urgencias. Me quedo en espera y pasados unos segundos me contestan en el área de urgencias.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Urgencias	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede Una vez que compruebo que es el área correcta, cuelgo la llamada.
SD-Festivo	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	Radiología	Flujo COMPLETO	3	1	Tiempo Locución (no medido)	3	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Entrada a la llamada inicial y me contestan en Urgencias, le dije que quería pedir cita para radiología y me dijo que llamara entre semana.	No	NP No procede Cita radiología. Me contestan en Urgencias.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). . (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	Radiología	Flujo COMPLETO	8	1	Tiempo Locución (no medido)	8	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras seleccionar las opciones correspondiente me derivan de manera correcta a la sección de Citas Radiología.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Cita a Radiología.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Urgencias	Urgencias	Flujo COMPLETO	4	1	Tiempo Locución (no medido)	4	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Al seleccionar la opción de Urgencias la locución me deriva directamente a Admisión de Urgencias donde una operadora atiende mi llamada.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Urgencias.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.
Laboral L_V	Mediodía/Sobre mesa (13-17)	Marcando opción	Cita	Radiología	Flujo COMPLETO	21	1	Tiempo Locución (no medido)	21	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO	No	NP No procede Cuelgo sin contestar	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede Cuelgo sin despedirme



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	75	1	Tiempo Locución (no medido)	75	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO La llamada se realizó correctamente.	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede Cuelgo antes que pueda despedirse.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Radiología	Flujo COMPLETO	69	5	Tiempo Locución (no medido)	69	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Cuando he llamado salta la locución con todas las opciones. Marqué citas y me indica otra locución citas en general o radiología. Marqué la opción de radiología y tras 16 tonos me atiende una empleada indicándome donde estoy llamando.	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Solicitado que me pasen con citas de radiología.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos)	Duración de la llamada (segundos)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
SD-Festivo	Mediodía/Sobre mesa (13-17)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Lista de espera quirúrgica	Flujo COMPLETO	2	1	Tiempo Locución (no medido)	33	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO La llamada se realiza correctamente, al primer segundo y tono sale una locución y me indica que extensión tengo que marcar o esperar a que me atiende una operadora, al 4 tono, me atienden y me dicen urgencias un momento por favor, a los 31 segundos esta misma persona me indica en qué me puede ayudar, le indico que quiero hablar con lista de espera quirúrgica y me dice que es de lunes a viernes.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Lista de espera quirúrgica.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	0 No, el personal no se presenta, saluda de forma adecuada. Solo me indica urgencias dígame.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). .	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operador	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Médicos	Flujo COMPLETO	55	1	Tiempo Locución (no medido)	55	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras la locución de entrada, me ponen con Información General y me informa que qué quiero que no me pueden poner con Servicios Médicos.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. La locución de entrada me pone con Información General.	0 No, la calidad de la conexión telefónica no es adecuada. Mi entras estoy a la espera se escucha muy bajo y hay interferencias.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede Cuelgo antes que pueda despedirse.



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos)	Duración de la llamada (segundos)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a esperador@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Lista de espera quirúrgica	Flujo COMPLETO	55	3	Tiempo Locución (no medido)	55	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Al primer tono de llamada salta una locución automática indicando a qué hospital estoy llamando, y detallando las diferentes opciones. Tras esperar a que me atienda una operadora, espero durante 55 segundos. La operadora se presenta correctamente, y al indicar que quiero hablar con alguien de Listas de Espera, me indica que atienden de 9 a 14 h. Tras lo cual se despide amablemente.	No	NP No procede Listas de Espera sólo atiende al público de 9 a 14 h.	O No, la calidad de la conexión telefónica no es adecuada. El volumen de la música de espera y la locución de que todos los operadores están ocupados se escucha muy bajo, siendo casi imperceptible.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a esperaoperad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	58	2	Tiempo Locución (no medido)	58	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras esperar a la operadora, salta una locución de que están las líneas ocupadas, después música y por último salen 4 tonos y al descolgar me indica que es admisión con quien hablo.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Admisión	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a esperaoperad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Lista de espera quirúrgica	Flujo COMPLETO	56	2	Tiempo Locución (no medido)	56	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Si me pasan con Lista de espera quirúrgica	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	Radiología	Flujo COMPLETO	56	5	Tiempo Locución (no medido)	56	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras 56 segundos de espera, me han atendido en la sección seleccionada.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Tras marcar la locución y esperar 56 segundos, me atienden en la sección.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos)	Duración de la llamada (segundos)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Radiología	Flujo COMPLETO	144	1	Tiempo Locución (no medido)	144	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Llamado y selecciono las opciones para hablar con Citas de Radiología. Me mantengo a la espera durante 2 minutos y 24 segundos, durante los cuales suenan 36 tonos de llamadas, entonces responde una operadora: "Hospital del Henares, radiología".	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Cita a Radiología.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	0 No, el personal no se presenta, saluda de forma adecuada. Presenta el hospital y el área pero no da los buenos días: "Hospital del Henares, radiología".	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede No se realiza ninguna gestión.



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
SD-Festivo	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	129	1	Tiempo Locución (no medido)	129	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO La llamada se realiza correctamente, al primer segundo y tono sale una locución y me indica que extensión tengo que marcar, al marcar dicha extensión hay primero 4 tonos y después se escuchan 2 más, y me atiende la llamada a los 2 minutos y 9 segundos, ésta operadora, me dice buenas tardes y me indica a qué hospital estoy llamando, le indico que quiero y me dice que para pedir citas es de 8 de la mañana a 22 de la noche de lunes a viernes.	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Citas.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Marcando opción	Urgencias	Urgencias	Flujo COMPLETO	116	2	Tiempo Locución (no medido)	116	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Si me pasan con urgencias.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	0 No, el personal no se presenta, saluda de forma adecuada. Al atender la llamada dice: "urgencias".	NP No procede No se puede determinar ya que sólo dice: "urgencias"	NP No procede Procedo a colgar la llamada.
SD-Festivo	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Urgencias	Flujo COMPLETO	10	2	Tiempo Locución (no medido)	10	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Si me pasan con urgencias.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	157	1	Tiempo Locución (no medido)	157	NP De 3 a 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras la locución de entrada, me ponen con cita y atienden la llamada.	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Si me pasan con cita.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede Cuelgo antes que pueda despedirse.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Urgencias	Flujo COMPLETO	218	5	Tiempo Locución (no medido)	218	NP De 3 a 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Me atienden en la sección pasados 3 minutos 38 segundos.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Me atienden en la sección pasados 3	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). .	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
													minutos 38 segundos.				
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	197	3	Tiempo Locución (no medido)	197	NP De 3 a 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Atienden la llamada en el primer tono, y salta una locución automática que indica a donde estoy llamando, y presenta las diferentes opciones. Tras seleccionar el número de Citas, salta otra locución automática indicando que pulse 1 para hablar con Radiología, y 2 con otras citas. Pulso 2, y espero 3 minutos y 17 segundos hasta que me atiende una operadora.	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Citas.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede Una vez cogen la llamada en el departamento o estipulado, cuelgo la llamada.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). .	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	210	1	Tiempo Locución (no medido)	210	NP De 3 a 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO atien de la llamada al primer tono y luego me mantienen a la espera durante 3:30 minutos hasta que me atienden.	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	0 No, la calidad de la conexión telefónica no es adecuada. La locución se escucha muy bajo aunque tengo el volumen al máximo, pero al personal se escuchaba bien.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede No concertamos ninguna cita.
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	201	1	Tiempo Locución (no medido)	201	NP De 3 a 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO La llamada se realiza correctamente.	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Me pasan con cita.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos)	Duración de la llamada (segundos)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	165	1	Tiempo Locución (no medido)	165	NP De 3 a 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras llamar al hospital y seleccionar la opción correspondiente para hablar con citas, suena una música y una locución va a indicando: "En estos momentos, todas nuestras líneas están ocupadas, rogamos se mantenga a la espera". Tras 2 minutos y 45 segundos de espera, empiezan a sonar tonos (un total de 7 tonos) y responde una operadora que indica: Hospital del Henares, buenos días.	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Cita.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	0 No, el personal no se presenta, saluda de forma adecuada. Presenta el hospital y da los buenos días, pero no se indica el área a la que estoy llamando, que es citas.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede No se realiza ninguna gestión.



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos). (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Trámites	Lista de espera quirúrgica	Flujo COMPLETO	156	1	Tiempo Locución (no medido)	156	NP De 3 a 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras la espera, la llamada es cogida en el Área de Lista de espera Quirúrgica.	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Si, consigo que me pasen después de la espera.	0 No, la calidad de la conexión telefónica no es adecuada. Durante la espera existen interferencias, después la llamada cuando la cogen se escucha bien a la persona.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede No le da tiempo, cuelgo antes.
Laboral L_V	Mediodía/Sobre mesa (13-17)	Marcando opción	Urgencias	Urgencias	Flujo COMPLETO	50	1	Tiempo Locución (no medido)	50	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. De scuelgan en el tono 7	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede cuelgo
Laboral L_V	Mediodía/Sobre mesa (13-17)	Marcando opción	Urgencias	Urgencias	Flujo COMPLETO	40	1	Tiempo Locución (no medido)	40	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Me atienden en el tono nº9. Urgencias .	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede Cuelgo sin responder



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
SD-Festivo	Noche (22-8)	Marcando opción	Urgencias	Urgencias	Flujo COMPLETO	35	1	Tiempo Locución (no medido)	35	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Al marcar el área deseada me atienden después de 5 tonos.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Al marcar, me pasan con urgencias como había pedido.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	0 No, el personal no se presenta, saluda de forma adecuada. Al descolgar, sólo indica el área al que he llamado.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede No se realiza gestión
SD-Festivo	Tarde (17-21)	Mantengo a esperad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	45	1	Tiempo Locución (no medido)	45	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Me mantengo a la espera para hablar con un operador y al descolgar me informan que ya estoy hablando con Admisiones	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Me informan que me están atendido en el área deseada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede No se realiza gestión
Laboral L_V	Noche (22-8)	Mantengo a esperad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	35	1	Tiempo Locución (no medido)	35	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Me quedo a la espera y la llamada es atendida directamente desde admisiones.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Sí, la llamada es atendida directamente por Admisiones.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede No realizo gestión



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	35	1	Tiempo Locución (no medido)	35	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Llamo y al descolgar espero a ser atendido por un operador y le pido que me pase con Admisiones, me pregunta por qué motivo y finalizo la llamada.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Al pedir al operador por admisiones me pasa.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede No se realiza gestión
Laboral_L_V	Noche (22-8)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Lista de espera quirúrgica	Flujo COMPLETO	1	1	Tiempo Locución (no medido)	1	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras esperar a que me atienda una operadora (información de urgencias), me coge la llamada y me informa que para pasarme con Lista de espera quirúrgica debo de llamar de 8 de la mañana a 2 de la tarde, le doy las gracias por la información y se despide con un buenas noches.	No	NP No procede Me coge la llamada de información y me comunica que para Lista de espera quirúrgica debo llamar de 8:00h a 14:00h.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). .	Duración de la llamada (segundos)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Radiología	Flujo COMPLETO	1	1	Tiempo Locución (no medido)	1	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras marcar las opciones que me indican la locución de entrada y, posteriormente, la de cita, me ponen con Radiología donde una persona atiende a la llamada.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Sí, tras marcar la opción Radiología y mantenerme a la espera 15 seg. cogen la llamada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede Cuelgo antes que pueda despedirse.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Servicios Especificos	Dirección Médica	Flujo COMPLETO	1	1	Tiempo Locución (no medido)	1	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras la locución inicial pulso 3 para servicios específicos, y me pasan directamente, otra locución con Dirección médica (Dirección de RR.HH) y cogen la llamada.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Tras la locución inicial, me pasan con Servicios Especiales.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede Antes que puedan despedirse, cuelgo.



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Trámites	Trabajadora Social	Flujo COMPLETO	10	57	Tiempo Locución (no medido)	10	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Al realizar la llamada, el primer menú nos dirige a tramites, el segundo a tramites trabajadora social y finalmente la llamada es respondida por trabajadora social.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. tramos seleccionar el área que buscamos en la locución, la llamada se transfiere a tramites con trabajadora social.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede Locución
SD-Festivo	Tarde (17-21)	Marcando opción	Urgencias	Urgencias	Flujo COMPLETO	10	5	Tiempo Locución (no medido)	10	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Me pasan con Urgencias tras marcar en la locución y 2 tonos de espera.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Me pasan con Urgencias tras marcar en la locución y 2 tonos de espera.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos)	Duración de la llamada (segundos)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Urgencias	Urgencias	Flujo COMPLETO	13	1	Tiempo Locución (no medido)	13	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO La llamada se realiza correctamente, al primer segundo y tono hay una locución y me indica que extensión tengo que marcar o esperar a que me atiende la operadora, una vez que me atiende pasan 4 tonos y 13 segundos, la operadora no me saluda y no me indica a donde estoy llamando, solo indica urgencias dígame.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Urgencias.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	0 No, el personal no se presenta, saluda de forma adecuada. No me saluda con buenas tardes y no me indica a donde llamo, solo dice atención de urgencias.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Urgencias	Urgencias	Flujo COMPLETO	15	1	Tiempo Locución (no medido)	15	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO La llamada se hace correctamente, primero una locución y después de esperar me atiende una mujer en Urgencias.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Sí, consigo que me pasen con Urgencias.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede No le da tiempo de contestar pues cuelga antes.
Laboral L_V	Noche (22-8)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	15	1	Tiempo Locución (no medido)	15	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras el menú principal, donde seleccionamos citas, nos atienden desde admisión urgencias y nos informan del horario para llamar por la mañana	No	NP No procede La operadora me indica el horario en el que debo ponerme en contacto con citas	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Urgencias	Urgencias	Flujo COMPLETO	15	1	Tiempo Locución (no medido)	15	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO tras seleccionar urgencias en el menú, la llamada es respondida	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. marco la opción de urgencias y la llamada	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede Locución



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). .	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
											por la operadora de urgencias		pasa a ese área				
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Urgencias	Urgencias	Flujo COMPLETO	15	1	Tiempo Locución (no medido)	15	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO realizamos la llamada, marcamos la opción indicada por el menú. Tras unos instantes nos atiende una operadora de urgencias.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. en el menú de la locución selecciono urgencias y me atiende una operadora de urgencias	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede locución
SD-Festivo	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Urgencias	Urgencias	Flujo COMPLETO	15	1	Tiempo Locución (no medido)	15	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras seleccionar la opción correspondiente a Urgencias, una operadora responde a la llamada.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Urgencias.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	0 No, el personal no se presenta, saluda de forma adecuada. Da los buenos días y el nombre del hospital, pero no identifica el área al que llamo.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede No se realiza ninguna gestión con la operadora.



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). .	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Urgencias	Urgencias	Flujo COMPLETO	15	1	Tiempo Locución (no medido)	15	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Entrada a la llamada de inicio y selecciono urgencias entre las opciones disponibles. Pasados un par de tonos y unos segundos me contesta un operador en urgencias.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Urgencias.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede Una vez que compruebo que es el área correcta, cuelgo la llamada.
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Servicios Especificos	Almacén	Flujo COMPLETO	15	2	Tiempo Locución (no medido)	15	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Si me pasan con Almacén	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede Procedo a colgar la llamada.



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). .	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Urgencias	Urgencias	Flujo COMPLETO	16	3	Tiempo Locución (no medido)	16	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Al primer tono de llamada salta una locución automática indicando a qué hospital estoy llamando, y detallando las diferentes opciones. Seleccione la opción 5 para urgencias y espero 16 segundos. Me atiende la llamada una operadora, que se presenta correctamente. Tras indicar que hablar con urgencias, cuelgo la llamada.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Urgencias.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede Tras indicar que hablar con urgencias, cuelgo la llamada.



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). .	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Marcando opción	Urgencias	Urgencias	Flujo COMPLETO	17	3	Tiempo Locución (no medido)	17	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Al primer tono de llamada salta una locución automática indicando a qué hospital estoy llamando, y detallando las diferentes opciones. Seleccione la opción 5 para urgencias, y espero durante 17 segundos, tras el cual me responde un operador que se presenta diciendo "¿Admisión de urgencias?".	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Urgencias.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	0 No, el personal no se presenta, saluda de forma adecuada. La respuesta del operador al atender la llamada es "¿Admisión de urgencias?".	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede Cuelgo la llamada tras la presentación.



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). .	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operador	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Lista de espera quirúrgica	Flujo COMPLETO	17	1	Tiempo Locución (no medido)	17	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Entrada a la llamada inicial y me quedo a la espera. Pasados unos segundos me atiende un operador y le digo que quiero hablar con lista de espera. Me dice que solo atienden por la mañana y me da los horarios.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Lista de espera.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Urgencias	Urgencias	Flujo COMPLETO	18	1	Tiempo Locución (no medido)	18	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO El menú principal me lleva directamente a urgencias.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Me ponen en contacto con urgencias.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos)	Duración de la llamada (segundos)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	18	1	Tiempo Locución (no medido)	18	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Cuando llamo y marco la opción de Citas una locución me da a elegir entre citas de radiología u otras, selecciono la opción 2 que es otras citas y me mantengo a la espera hasta que una operadora responde. La operadora se presenta indicando que estoy llamando a Admisión de urgencias, sin embargo el motivo de mi llamada era hablar con citas general, no de urgencias.	No	NP No procede Selecciono la opción para hablar con citas, pero la locución me deriva a admisión de urgencias.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	0 No, el personal no se presenta, saluda de forma adecuada. La operadora se presenta diciendo el área al que se llama y dando los buenos días, pero no indica el nombre del hospital.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede No se realiza ninguna gestión con la operadora.



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Noche (22-8)	Mantengo a espera-operador	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Centrales	Flujo COMPLETO	19	2	Tiempo Locución (no medido)	19	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras esperar a la operadora, da 2 tonos y me responden urgencias, le pido disculpas y digo que buscaba otra opción y me dice que por la noche solo hay urgencias, no hay operadoras.	No	NP No procede Servicios centrales, farmacia Me salta el servicio de urgencias	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Urgencias	Urgencias	Flujo COMPLETO	19	1	Tiempo Locución (no medido)	19	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Entra a la llamada inicial y selecciono la opción de urgencias. Pasados unos segundos y 4 tonos de espera me contesta un operador de urgencias.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Urgencias.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede Una vez que compruebo que es el área de llamada correcta, cuelgo la llamada.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Lista de espera quirúrgica	Flujo COMPLETO	2	1	Tiempo Locución (no medido)	2	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Llamado y salta una primera locución, me mantengo a la espera para hablar con una operadora, la cual se presenta diciendo el nombre del hospital y dando las buenas tardes. Le solicito hablar con Lista de Espera Quirúrgica y me informa que para hablar con ellos hay que llamar en horario de mañana de 09:00 a 14:30 horas de Lunes a Viernes laborables porque por las tardes no están. Se despide amablemente y se finaliza la llamada.	No	NP No procede La operadora me indica que para hablar con el área de Lista de espera quirúrgica debo llamar en horario de mañana de 09:00 a 14:30 horas de Lunes a Viernes laborables.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). .	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	2	3	Tiempo Locución (no medido)	2	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Si me pasan con el área de citas.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede No se concierta cita, cuelgo la llamada.
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Urgencias	Urgencias	Flujo COMPLETO	21	1	Tiempo Locución (no medido)	21	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Cuando llamo se escucha una primera locución de bienvenida y selecciono la opción de Urgencias, espero 4 tonos y 21 segundos y responde una operadora que se presenta diciendo: "Urgencias, Hospital del Henares. Buenas tardes".	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Urgencias.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). .	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Urgencias	Urgencias	Flujo COMPLETO	21	3	Tiempo Locución (no medido)	21	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Al primer tono de llamada salta una locución automática indicando a qué hospital estoy llamando, y detallando las diferentes opciones. Tras pulsar la opción de urgencias, espero durante 21 segundos, y me atiende una operadora. Cuelgo la llamada.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Urgencias.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede La operadora se presenta diciendo "hospital de Henares, admisión de urgencias". Cuelgo la llamada.



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	26	1	Tiempo Locución (no medido)	26	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Llamado y me sale en contestador inicial, marco la opción de citas. Sale un contestador automático que te dice que pulses la opción que necesites entre cita de radiología u otra cita, a lo que pido que me pasen a otra cita. Pasados unos segundos me contesta una persona desde el área de urgencias y cuelgo la llamada una vez comprobado que no es el área a la que estaba interesada llamar.	No	NP No procede Pulsó cita en la selección automática y me contestan en urgencias.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede Cuando la persona que me contesta me da las buenas días y compruebo que no es el departamento al que estoy llamando, cuelgo. No hay despedida.



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Mantengo a esperad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Cuidados Enfermería	Flujo COMPLETO	28	3	Tiempo Locución (no medido)	28	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Al primer tono de llamada salta una locución automática indicando a qué hospital estoy llamando, y detallando las diferentes opciones. Tras terminar la locución automática, quedo en espera durante 28 segundos para ser atendido por un operador. Me atiende la llamada una operadora, la cual se presenta correctamente. Pregunto por cuidados de enfermería, y la operadora me pregunta con quien quiero hablar, repito que con enfermería, y me vuelve a preguntar para	No	NP No procede Pregunto por cuidados de enfermería, y la operadora me pregunta con quien quiero hablar, repito que con enfermería, y me vuelve a preguntar para qué. Cuelgo la llamada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede Pregunto por cuidados de enfermería, y la operadora me pregunta con quien quiero hablar, repito que con enfermería, y me vuelve a preguntar para qué. Cuelgo la llamada.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
											qué. Cuelgo la llamada.						



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Noche (22-8)	Mantengo a espera-operador	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Urgencias	Flujo COMPLETO	29	1	Tiempo Locución (no medido)	29	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Me mantengo a la espera y la llamada es atendida directamente por urgencias.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Me mantengo a la espera y salta directamente a urgencias.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede No realizo gestión
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	3	2	Tiempo Locución (no medido)	3	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Si me pasan con el área de citas.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede No se concerta cita, cuelgo la llamada.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Radiología	Flujo COMPLETO	3	2	Tiempo Locución (no medido)	3	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Si me pasan a citas Radiología.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede Procedo a cortar la llamada.
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	3	2	Tiempo Locución (no medido)	3	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Si me pasan con citas.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede Procedo a colgar la llamada.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral_L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Cita	Radiología	Flujo COMPLETO	30	1	Tiempo Locución (no medido)	30	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Al marcar el área deseada, después de 8 tonos me atienden.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Al marcar la extensión, me pasan correctamente con Radiología para pedir Cita.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.
Laboral_L_V	Noche (22-8)	Marcando opción	Cita	Radiología	Flujo COMPLETO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	5	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Al llamar y pedir por el área de Cita	No	NP No procede Al seleccionar por radiología para pedir una cita me coge el teléfono una operadora de urgencias y me indica que debo llamar a partir de las 8 para pedir cita en radiología.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.
Laboral_L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Cita	Radiología	Flujo COMPLETO	5	2	Tiempo Locución (no medido)	5	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Si me pasan con citas radiología.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede Procedo a colgar la llamada.



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). .	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	5	2	Tiempo Locución (no medido)	5	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Si me pasan con citas.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede pro cede a colgar la llamada.
Laboral L_V	Noche (22-8)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	6	2	Tiempo Locución (no medido)	6	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Realizamos la llamada, tras seleccionar cita un operador coge la llamada y nos indica que debemos llamar en horario de mañana.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. El operador que atiende la llamada me indica que debo llamar en horario de mañana.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos)	Duración de la llamada (segundos)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Noche (22-8)	Marcando opción	Cita	Radiología	Flujo COMPLETO	6	1	Tiempo Locución (no medido)	6	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Hospital de Henares, marco opción de cita de radiología, me atienden a los 2 tonos pero desde Admisión de Urgencias, me indica la operadora que para citas de radiología he de llamar a partir de las 8 de la mañana puesto que ahora no hay nadie.	No	NP No procede Marcación con citas de radiología pero me atiende operadora de Admisión de Urgencias.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Urgencias	Urgencias	Flujo COMPLETO	6	1	Tiempo Locución (no medido)	6	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Llamada atendida al primer tono, me pasan con el área seleccionada y en 3 tonos atiende mi llamada.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	0 No, el personal no se presenta, saluda de forma adecuada. Al atender la llamada dice: Admisión de Urgencias.	0 No, el personal no ofrece un trato, tono adecuado. Se le nota que está alterada por la manera de responder.	NP No procede No hay gestión alguna.



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos)	Duración de la llamada (segundos)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Urgencias	Urgencias	Flujo COMPLETO	6	1	Tiempo Locución (no medido)	6	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO La llamada se realiza correctamente. Al primer segundo y tono sale una locución y me indica que extensión tengo que marcar o si no de esperar a que me atiende una operadora, una vez me dice que me atiende una operadora pasan 6 segundos y hay un solo tono, está operadora me saluda y me indica a donde estoy llamando y al preguntar me indica que es urgencias donde estoy llamando.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Me pasan con urgencias.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos)	Duración de la llamada (segundos)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	8	1	Tiempo Locución (no medido)	8	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO La llamada se realiza correctamente, al primer segundo y tono sale una locución y me indica que extensión tengo que marcar, una vez marco la extensión, pasan 3 tonos y 8 segundos, me atiende una operadora que no dice buenos días y solo contesta con urgencias, le indico que quiero hablar con cita y me dice que los días de fiesta no trabaja gestión de citas.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Solicitado cita.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	0 No, el personal no se presenta, saluda de forma adecuada. La operadora no me dice buenos días y no me indica a donde estoy llamando, solo contesta urgencias.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	Radiología	Flujo COMPLETO	8	2	Tiempo Locución (no medido)	8	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Si me pasan con citas radiología.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede Procedo a colgar la llamada.
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Marcando opción	Urgencias	Urgencias	Flujo COMPLETO	25	1	Tiempo Locución (no medido)	25	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Llamado, marco la opción urgencias y a los 25 segundos me desuelgan y me piden que me quede a la espera por 10 segundos y luego me atienden definitivamente.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Marco la opción urgencias y me pasan con ellos.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.
Laboral L_V	Noche (22-8)	Mantengo a espera-operador	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Médicos	Flujo COMPLETO	12	1	Tiempo Locución (no medido)	12	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO La llamada se realiza correctamente.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Me pasan con el operador.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Noche (22-8)	Marcando opción	Urgencias	Urgencias	Flujo COMPLETO	8	1	Tiempo Locución (no medido)	8	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO La llamada se realiza correctamente.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Me pasan a urgencias.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	0 No, el personal no se presenta, saluda de forma adecuada. La operadora no se presenta, y no saluda. Solo dice admisión de urgencia.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Urgencias	Urgencias	Flujo COMPLETO	14	1	Tiempo Locución (no medido)	14	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO La llamada se realiza correctamente, al primer segundo y tono sale una locución y me indica que extensión tengo que marcar, una vez que marcó la extensión a los 4 tonos y 14 segundos, me atiende y me indican que estoy llamando al hospital El Henares a urgencias y me dice buenos días.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Urgencias.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos)	Duración de la llamada (segundos)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Urgencias	Urgencias	Flujo COMPLETO	40	1	Tiempo Locución (no medido)	40	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Marco la opción indicada y la llamada es atendida en el área correcta de urgencias.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Sí, me pasan la llamada directamente a Urgencias	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos)	Duración de la llamada (segundos)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	18	3	Tiempo Locución (no medido)	18	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Al primer tono de llamada salta una locución automática indicando a qué hospital estoy llamando, y detallando las diferentes opciones. Tras pulsar la opción de Citas, me salta otra locución automática indicando que si quiero hablar con citas de radiología debo pulsar 1, y para otras citas pulsar 2. Pulso el 2, y tras 18 segundos de espera, coge el teléfono una operadora, y se presenta correctamente. Cuelgo la llamada.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Citas.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede Tras presentarse correctamente la operadora e indicarme que hablo con citas, cuelgo la llamada.



PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a esperad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Lista de espera quirúrgica	Flujo COMPLETO	26	2	Tiempo Locución (no medido)	26	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras responder la operadora, le pido que me pase con lista de espera quirúrgica y en un tono responden	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Lista de espera quirúrgica	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a esperad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Quirúrgicos	Flujo COMPLETO	56	2	Tiempo Locución (no medido)	56	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Si me pasan con servicios quirúrgicos	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Urgencias	Urgencias	Flujo COMPLETO	11	1	Tiempo Locución (no medido)	11	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras la locución de entrada que me da la opción 5 para Urgencias, la llamada es atendida por una operadora pasado 18 seg y 5 tonos. Tras esto, cuelgo.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Tras la locución de entrada, me pasan con Urgencias.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede Antes que pueda despedirse, cuelgo.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a esperad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Urgencias	Flujo COMPLETO	17	2	Tiempo Locución (no medido)	17	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras 3 tonos la operadora contesta la llamada y al pedirle que me pase con urgencias, me pregunta que me ocurre, por lo que corto la llamada	No	NP No procede Urgencias Corto la llamada	0 No, la calidad de la conexión telefónica no es adecuada. Locución inicial cortada	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede No sé cómo se despide corto la llamada
SD-Festivo	Noche (22-8)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	2	2	Tiempo Locución (no medido)	2	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Al seleccionar la opción de cita responde Admisión de urgencias.	No	NP No procede Al seleccionar la opción de cita responde Admisión de urgencias.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede Procedo a colgar la llamada.
SD-Festivo	Tarde (17-21)	Marcando opción	Urgencias	Urgencias	Flujo COMPLETO	26	2	Tiempo Locución (no medido)	26	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Si me pasan con urgencias.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	0 No, el personal no se presenta, saluda de forma adecuada. El personal saluda diciendo "urgencias"	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede Procedo a colgar la llamada.



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
SD-Festivo	Tarde (17-21)	Marcando opción	Urgencias	Urgencias	Flujo COMPLETO	20	1	Tiempo Locución (no medido)	20	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Entra a la llamada inicial y selecciono la opción urgencias. Pasados unos segundos me contesta una operadora indicando que es el área correcta.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Urgencias.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede Una vez que compruebo que es el área correspondiente, cuelgo la llamada.
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	33	7	Tiempo Locución (no medido)	33	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO En el menú principal, escogemos citas, seguidamente la llamada se transfiere a ese área.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Tras seleccionar en el menú principal citas, me pasan con ese área.	0 No, la calidad de la conexión telefónica no es adecuada. El volumen de la locución es muy bajo.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede No se realiza ninguna gestión con la operadora.
SD-Festivo	Tarde (17-21)	Marcando opción	Urgencias	Urgencias	Flujo COMPLETO	30	1	Tiempo Locución (no medido)	30	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO	No	NP No procede	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede Cuelgo, una vez me atienden la llamada.



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Noche (22-8)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	30	1	Tiempo Locución (no medido)	30	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO	No	NP No procede Me contesta una operadora de URGENCIAS directamente y me informa que cualquier otro servicio es atendido a partir de las 8h.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.
Laboral L_V	Noche (22-8)	Mantengo a espera operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Quirúrgicos	Flujo COMPLETO	44	1	Tiempo Locución (no medido)	44	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO	No	NP No procede Me contesta una operadora de URGENCIAS directamente y me informa que cualquier otro servicio es atendido a partir de las 8h.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.
Laboral L_V	Noche (22-8)	Marcando opción	Urgencias	Urgencias	Flujo COMPLETO	30	1	Tiempo Locución (no medido)	30	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Me contesta una operadora de URGENCIAS directamente.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	Radiología	Flujo COMPLETO	1	1	Tiempo Locución (no medido)	0	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. La locución me lleva a destino. Me atiende una persona y cuelgo.	0 No, la calidad de la conexión telefónica no es adecuada. Se oía con un poco de ruido.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede Cuelgo sin hablar con la persona que me atiende.
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Urgencias	Urgencias	Flujo COMPLETO	45	1	Tiempo Locución (no medido)	45	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Marco la opción de urgencias y me atienden en ese área.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Al marcar el área de urgencias me pasan con ellos.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Radiología	Flujo COMPLETO	171	1	Tiempo Locución (no medido)	171	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO La llamada se ha realizado correctamente.	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Sí, me atienden en cita radiología.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede Cuelgo antes que pueda despedirse.



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos)	Duración de la llamada (segundos)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera- operad@r	Información General (Sin Marcar opción- Operadora)	Servicios Centrales	Flujo COMPLETO	787	1	Tiempo Locución (no medido)	805	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO La operadora me indica que necesita que le especifique el área concreta con la que deseo hablar como puede ser Recursos Humanos o Farmacia.	Perdida	NP No procede Solicitud que me pasen con servicios centrales, la operadora me indica que me pasa con administración pero tras unos minutos de espera, me vuelve a contestar la misma operadora indicándome que no tienen servicios centrales. En el caso de que quisiera hablar con recursos humanos me pasaría con ellos o si fuese otro caso como farmacia.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	601	1	Tiempo Locución (no medido)	601	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO La llamada es traspasada directamente con admisión, que es el área buscada.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Me contesta el área de admisión, que es el área buscada	0 No, la calidad de la conexión telefónica no es adecuada. El volumen de la locución es muy bajo.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede No se realiza ninguna gestión con la operadora.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	976	1	Tiempo Locución (no medido)	976	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Llamada realizada con éxito.	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Sí, me pasan con citas.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede Cuelgo antes que pueda despedirse.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos)	Duración de la llamada (segundos)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a esperad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Urgencias	Flujo COMPLETO	1403	3	Tiempo Locución (no medido)	1403	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Al primer tono de llamada salta una locución automática indicando a qué hospital estoy llamando, y detallando las diferentes opciones. Quedo a la espera para hablar con la operadora. Espero 23 minutos y 23 segundos. Me coge el teléfono entonces una operadora que se presenta correctamente. Al solicitar que me pasen con urgencias, ésta me pregunta qué necesito. Cuelgo la llamada.	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Solicito hablar con urgencias y me preguntan qué necesito. Cuelgo la llamada.	0 No, la calidad de la conexión telefónica no es adecuada. El sonido de fondo, así como el mensaje de que las líneas están ocupadas y hay que mantenerse a la espera, es muy bajo, casi imperceptible.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede La empleada me pregunta para qué necesito hablar con urgencias. Cuelgo la llamada.



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL DEL HENARES
28/01/2021



Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a esperad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Médicos	Flujo COMPLETO	1620	3	Tiempo Locución (no medido)	1620	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Al primer tono de llamada salta una locución automática indicando a qué hospital estoy llamando, y detallando las diferentes opciones. Tras terminar la locución automática me quedo a la espera para ser atendido por un operador. Espero durante 27 minutos (cuando llevo esperando 11 minutos y 53 segundos, cogen la llamada e indican "un momento, por favor", y me vuelven a poner en espera). Cuando me atienden la llamada, la operadora se presenta correctamente. Solicito que me pasen con rehabilitación (servicios médicos). La operadora me pregunta si tenía cita para hoy, y le respondo que no, que para otro día. Me pregunta si no tengo el teléfono directo, ya que ella no lo tiene. Le respondo que no, a lo que ella me dice que debo pedirlo	Perdida	NP No procede Solicito que me pasen con rehabilitación (servicios médicos). La operadora me pregunta si tenía cita para hoy, y le respondo que no, que para otro día. Me pregunta si no tengo el teléfono directo, ya que ella no lo tiene. Le respondo que no, a lo que ella me dice que debo pedirlo cuando vaya, ya que ellos no lo tienen. Me indica que espere un momento, ya que está terminando de anotar los datos de un paciente, y me pone en espera. Pasan 33 segundos, y me vuelve a coger el teléfono, y me pregunta mi DNI. Le cuelgo la llamada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede Al solicitarme el DNI le cuelgo la llamada.
----------------	-------------------------------	----------------------	--	-------------------	----------------	------	---	-----------------------------	------	-----------------------	---	---------	---	---	---	--	---



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). .	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operador	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Urgencias	Flujo COMPLETO	2165	1	Tiempo Locución (no medido)	2165	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras la locución inicial me mantengo a la espera y me cogen el teléfono en Información General, donde me preguntan para qué quiero hablar con Urgencias, y cuelgo.	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Sí, tras la locución inicial y la espera, cogen el teléfono en Información General.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	265	5	Tiempo Locución (no medido)	265	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Finalmente cogen el teléfono y la llamada se completa.	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Citas.	0 No, la calidad de la conexión telefónica no es adecuada. El volumen de la música y locución es muy bajo y cuesta entender lo que dice.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede No se realiza ninguna gestión.



PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). . (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a esperad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	276	5	Tiempo Locución (no medido)	276	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Cuando me atiende la operadora me indica que estoy hablando con admisión, tras 4 minutos y 36 segundos de espera.	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Cuando me atiende la operadora me estoy hablando con admisión.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a esperad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Lista de espera quirúrgica	Flujo COMPLETO	263	1	Tiempo Locución (no medido)	263	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Entra a la llamada inicial y me quedo a la espera para hablar con un operador. Pasados varios minutos me contesta un operador, le digo que quiero hablar con lista de espera y me dice que para hablar con lista de espera debo llamar por las mañanas de 9 a 14.	Perdida	NP No procede Operador para hablar con Lista de espera. Me dice que no están, que llame por la mañana.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	294	3	Tiempo Locución (no medido)	294	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Al primer tono de llamada salta una locución automática indicando a qué hospital estoy llamando, y detallando las diferentes opciones. Marco la opción 1 para citas, y a continuación el 2 para otras citas. Espero 4 minutos y 54 segundos, y me atiende el teléfono una operadora, que se presenta correctamente. Tras indicar que hablo con citas, cuelgo la llamada.	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Citas.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede Tras indicar que hablo con citas, cuelgo la llamada.
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Urgencias	Urgencias	Flujo COMPLETO	326	2	Tiempo Locución (no medido)	326	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Si me pasan con urgencias.	0 No, la calidad de la conexión telefónica no es adecuada. LA grabación en espera tiene	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede Procedo a colgar la llamada.



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL DEL HENARES
28/01/2021



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos)	Duración de la llamada (segundos)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
														el volumen muy bajo.			



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). .	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	284	1	Tiempo Locución (no medido)	446	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Selecciono en una primera locución la opción de Citas y después otra vez Citas, tras la cual salta una música y se escucha una locución indicando que todas las líneas están ocupadas y que me mantenga a la espera. La locución se repite cada 20 segundos. Cuando llevo 4 minutos y 44 segundos de llamada, responde una operadora diciendo: "Hospital del Henares, un momento, por favor" y vuelve a sonar música. 2 minutos y 59 segundos después, es cuando cogen el	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Citas.	0 No, la calidad de la conexión telefónica no es adecuada. El sonido es muy bajo.	0 No, el personal no se presenta, saluda de forma adecuada. Primero responde diciendo: "Hospital del Henares, un momento por favor". Después responde: "Hospital del Henares, buenos días". En ninguno de los dos casos, indica el área a la que se llama.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede No se realiza ninguna gestión.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). . (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	
											teléfono para atenderme siendo la duración total de la llamada de 7 minutos y 44 segundos.							



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	505	8	Tiempo Locución (no medido)	505	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO La locución inicial me pone en contacto con el área de citas, tras unos minutos de espera, la operadora atiende la llamada	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada. La locución inicial me pone en contacto con el área de citas	0 No, la calidad de la conexión telefónica no es adecuada. el volumen del hilo musical es muy bajo	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede locución
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	484	5	Tiempo Locución (no medido)	484	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Después de 8 minutos y 4 segundos de espera me pasan con la sección.	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Después de 8 minutos y 4 segundos de espera me pasan con la sección.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos)	Duración de la llamada (segundos)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	480	3	Tiempo Locución (no medido)	480	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Al primer tono de llamada salta una locución automática indicando a qué hospital estoy llamando, y detallando las diferentes opciones. Seleccione la opción 1 para Citas, y a continuación la opción para otras citas. Espero durante 8 minutos, tras el cual me responde una operadora que se presenta diciendo "disculpe la espera, dígame".	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Cita.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	0 No, el personal no se presenta, saluda de forma adecuada. "Disculpe la espera, dígame".	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede Tras cogerlo en citas, cuelgo la llamada.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	581	1	Tiempo Locución (no medido)	581	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Llamo y permanezco a la espera para que me atienda una operadora y solicitar que me pase con el área de Admisión. Tras 12 minutos y 23 segundos de espera, me atiende una operadora y me indica que en Admisión no atienden llamadas, que sólo atienden al público. Me pregunta para qué llamo y que si ella me puede ayudar, me ayuda y si no pues nada, que si quiero que le diga el nombre de la persona con la que quiero hablar a ver si le cogen el teléfono.	Perdida	NP No procede Admisión. Espero a ser atendida por una operadora y le pido que me pase con Admisión, pero me dice que están para atender al público y que no atienden llamadas, me pregunta que para qué quiero hablar con ellos y que si ella puede me ayuda y sino pues que le diga con quien quiero hablar para ver si me puede pasar la llamada y sino pues nada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	0 No, el personal no se presenta, saluda de forma adecuada. La operadora indica: "Hospital del Henares, buenos días", pero no indica el área a la que estoy llamando.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede No se realiza gestión.



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Radiología	Flujo COMPLETO	440	1	Tiempo Locución (no medido)	440	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO La llamada se realiza correctamente, al primer segundo y tono sale una locución y me indica que extensión tengo que marcar, pasado un tono y unos segundos, se escucha urgencias un momento por favor, estoy en espera 7 minutos y 20 segundos y una vez que me atiende está persona me dice buenos días, pero no me indica a donde estoy llamando, al preguntar por cita para radiología, me indica que se realiza ese trámite de lunes a viernes, y se despide.	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Cita a radiología.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	0 No, el personal no se presenta, saluda de forma adecuada. Solo me indica buenos días dígame, no me dice el nombre del hospital a donde estoy llamando.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.



PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). .	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Lista de espera quirúrgica	Flujo COMPLETO	751	1	Tiempo Locución (no medido)	751	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Llamo a Henares, para información General, después de 12:37 me atiende la locutora y me pregunta para qué quiero hablar con lista de espera quirúrgica, me invento que deseo hablar con ellos por una operación programada, me pasa al departamento, en un solo tono me atienden.	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Hospital Henares, información general, listas de espera quirúrgicas	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	0 No, el personal no se presenta, saluda de forma adecuada. La primera interlocutora tan solo dice "Buenos días" pero sin más, la segunda se presenta adecuadamente.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede Cuello la llamada antes de que se puedan despedir.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	1001	1	Tiempo Locución (no medido)	1001	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO La llamada se realiza correctamente.	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Me pasan con cita.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	282	1	Tiempo Locución (no medido)	282	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Marco el área indicada, salta música y al minuto 4 y 42 segundos me atienden.	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Me han pasado al área solicitada.	0 No, la calidad de la conexión telefónica no es adecuada. Se escucha muy baja la locución, pero la operadora se escucha bien.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede No se realiza gestión.
SD-Festivo	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	480	1	Tiempo Locución (no medido)	480	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Al esperar para hablar con un operador me quedo en espera 8 minutos. Al pedir por admisiones me preguntan el motivo y corto la llamada.	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Al pedir por Admisiones me preguntan el motivo y corto la comunicación.	0 No, el personal no se presenta, saluda de forma adecuada. Pregunto que desea sin decir centro ni buenos días.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede No realizo gestión.	



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). .	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a esperad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Cuidados Enfermería	Flujo COMPLETO	600	1	Tiempo Locución (no medido)	600	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Después de 10 minutos esperando, cuando me atienden y pido por el área de Cuidados Enfermería sale operadora y cuelgo la llamada.	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada. La persona que me atiende no me pasa ya que quiere saber para qué quiero que me pasen con cuidados enfermería.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	0 No, el personal no se presenta, saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede No realizo gestión.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	969	1	Tiempo Locución (no medido)	1	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras marcar la opción que la locución me ofrece para citas, estoy en espera (16min9seg) hasta que finalmente, me cogen la llamada en citas.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Sí me pasan con Citas, tras una espera de 16min. 9 seg.	0 No, la calidad de la conexión telefónica no es adecuada. No ha sido buena la conexión, apenas se oía y con interferencias.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede Cuelgo antes que pueda despedirse.



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). .	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Cuidados Enfermería	Flujo COMPLETO	600	1	Tiempo Locución (no medido)	600	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO La operadora nos indica que no es posible pasar la llamada, ya que no hay personal en ese momento y que debo llamar en horario de mañana.	Perdida	NP No procede La operadora me indica que en ese momento no hay nadie y que llame por la mañana.	0 No, la calidad de la conexión telefónica no es adecuada. El sonido de la locución musical es bajo y con ruido.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.



Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Urgencias	Flujo COMPLETO	496	1	Tiempo Locución (no medido)	147	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Al llamar se escucha la locución de bienvenida y me mantengo a la espera durante 8 minutos y 16 segundos, tras los cuales, una operadora responde con el nombre del hospital y dando los buenos días, pero 6 segundos después, vuelve a sonar música y me quedo de nuevo a la espera. Pasados, 18 segundos más, vuelve a responder la operadora y dice: "Hola, ¿me oye?", Le pido que me pase con urgencias y repite el nombre del área: "¿Con urgencias?", al confirmarle, me responde: "A ver, un momento" y pasa la llamada. Me quedo nuevamente en espera durante 2 minutos y 27 segundos, hasta que responde la operadora de urgencias que dice: "Urgencias".	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Urgencias.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	0 No, el personal no se presenta, saluda de forma adecuada. La operadora de Información General se presenta indicando: "Hospital del Henares, buenos días", pero no indica el área al que llamo. La operadora de Urgencias se presenta diciendo: "Urgencias", no identifica el hospital ni da los buenos días.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	0 No, el personal no se despide de forma adecuada. La operadora de Información General no se despide, simplemente dice: "A ver, un momento" y pasa la llamada. La operadora de Urgencias: No procede despedida porque no se realiza ninguna gestión en su área.
-------------	---------------	----------------------------	---	-----------	----------------	-----	---	-----------------------------	-----	-----------------------	---	---------	---	---	--	--	---



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL HENARES
 28/01/2021



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos)	Duración de la llamada (segundos)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a esperador@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Urgencias	Flujo COMPLETO	15	2	Tiempo Locución (no medido)	15	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Si me pasan con urgencias.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.
INDICADORES					66,85%	131,809		226,811		31,72%	74,24%	84,09%	79,77%	99,42%	97,47%		
					G5 - % Resolución a Primera Llamada	G1 - Tiempo de Respuesta (segundos)		G3 - Tiempo Llamadas en Espera (segundos)		G2 - % Llamadas Perdidas	G4 - % Derivaciones realizadas Correctamente	G8 - % Conexiones Telefónicas de Calidad Adecuada	G6 - % Saludo y Presentación Adecuadas	G7 - % Trato recibido, Tono empleado Adecuados	G9 - % Despedidas Adecuadas		



6.6 ANEXO 6: Tabla de análisis del SIGI y reclamaciones de pacientes.

HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HHE	Reclamación	17/01/2019	Telefónico	Llamadas no atendidas	No le cogen el teléfono	Citas	
HHE	Reclamación	31/01/2019	Telefónico	Llamadas no atendidas	No le cogen el teléfono	Citas	
HHE	Reclamación	06/02/2019	Telefónico	Llamadas no atendidas	No le cogen el teléfono	Citas	
HHE	Reclamación	06/02/2019	Telefónico	Problemas para conseguir citas	No le llaman para darle una nueva cita después de que cambiaran la suya original	Citas	
HHE	Reclamación	07/02/2019	Presencial	Tiempo de espera excesivo presencial para citas	Mucho tiempo esperando porque sólo hay un trabajador en el mostrador	Citas	



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL DEL HENARES
28/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HHE	Reclamación	14/02/2019	Telefónico	Problemas para conseguir citas	No le llaman para darle una nueva cita después de que cambiaran la suya original	Citas	
HHE	Reclamación	14/02/2019	Telefónico	Llamadas no atendidas	No le cogen el teléfono	Citas	
HHE	Reclamación	19/02/2019	Telefónico	Llamadas no atendidas	No le cogen el teléfono	Citas	
HHE	Reclamación	20/02/2019	Telefónico	Llamadas no atendidas	No le cogen el teléfono	Citas	
HHE	Reclamación	07/03/2019	Telefónico	Llamadas no atendidas	No le cogen el teléfono	Citas	
HHE	Reclamación	11/03/2019	Telefónico	Llamadas no atendidas	No le cogen el teléfono	Citas	



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL DEL HENARES
28/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HHE	Reclamación	12/03/2019	Telefónico	Llamadas no atendidas	No le cogen el teléfono	Citas	
HHE	Reclamación	27/03/2019	Telefónico	Llamadas no atendidas	No le cogen el teléfono	Citas	
HHE	Reclamación	27/03/2019	Telefónico	Llamadas no atendidas	No le cogen el teléfono	Admisión	
HHE	Reclamación	01/04/2019	Telefónico	Llamadas no atendidas	No le cogen el teléfono	Citas	
HHE	Reclamación	01/04/2019	Telefónico	Problemas para conseguir citas	Hay mucho tiempo entre dos citas consecutivas, una para realizar pruebas y otra para recoger los resultados	Citas	
HHE	Reclamación	09/04/2019	Telefónico	Llamadas no atendidas	No le cogen el teléfono	Citas	



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL DEL HENARES
28/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HHE	Reclamación	10/04/2019	Presencial	Problemas para conseguir citas	Mucho tiempo entre citas	Citas	
HHE	Reclamación	10/04/2019	Presencial	Tiempo de espera excesivo presencial para citas	Mucho tiempo de espera en la fila para ser atendido	Citas	
HHE	Reclamación	22/04/2019	Telefónico	Llamadas no atendidas	No le cogen el teléfono	Citas	
HHE	Reclamación	24/04/2019	Telefónico	Llamadas no atendidas	No le cogen el teléfono	Citas	
HHE	Reclamación	09/05/2019	Presencial	Tiempo de espera excesivo presencial para citas	Mucho tiempo de espera en la fila para ser atendido	Citas	
HHE	Reclamación	10/05/2019	Telefónico	Llamadas no atendidas	No le cogen el teléfono	Citas	



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL DEL HENARES
28/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HHE	Reclamación	13/05/2019	Presencial	Tiempo de espera excesivo presencial para citas	Mucho tiempo de espera en la fila para ser atendido, falta personal	Citas	
HHE	Reclamación	16/05/2019	Telefónico	Tiempo respuesta a llamadas excesivo	Le dejan mucho tiempo en espera antes de gestionar su llamada	Citas	
HHE	Reclamación	16/05/2019	Telefónico	Problemas para conseguir citas	Le cancelan su cita y no le dan fecha para cita nueva	Citas	
HHE	Reclamación	20/05/2019	Telefónico	Llamadas no atendidas	No le cogen el teléfono	Citas	
HHE	Reclamación	23/05/2019	Telefónico	Llamadas no atendidas	No le cogen el teléfono	Citas	
HHE	Reclamación	23/05/2019	Telefónico	Problemas para conseguir citas	No le llaman para darle una nueva cita después de que cambiaran la suya original	Citas	



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL DEL HENARES
28/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HHE	Reclamación	27/05/2019	Presencial	Problemas derivados de la gestión de transporte sanitario	Continuos retrasos en la ambulancia para trasladar a una paciente	Gestión ambulancias	
HHE	Reclamación	03/06/2019	Presencial	Problemas para conseguir citas	Mucho tiempo entre citas	Citas	
HHE	Reclamación	03/06/2019	Telefónico	Llamadas no atendidas	No le cogen el teléfono	Citas	
HHE	Reclamación	04/06/2019	Telefónico	Llamadas no atendidas	No le cogen el teléfono	Citas	
HHE	Reclamación	11/06/2019	Telefónico	Llamadas no atendidas	No le cogen el teléfono	Citas	
HHE	Reclamación	11/06/2019	Telefónico	Problemas derivados de reprogramación de citas	Le han cambiado las citas sin consultárselo	Citas	



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL DEL HENARES
28/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HHE	Reclamación	20/06/2019	Telefónico	Llamadas no atendidas	No le cogen el teléfono	Citas	
HHE	Reclamación	20/06/2019	Presencial	Tiempo de espera excesivo presencial para citas	Muchísima gente esperando ser atendida y sólo una persona en el mostrador	Citas	
HHE	Reclamación	21/06/2019	Telefónico	Llamadas no atendidas	No le cogen el teléfono	Citas	
HHE	Reclamación	25/06/2019	Telefónico	Llamadas no atendidas	No le cogen el teléfono	Citas	
HHE	Reclamación	08/07/2019	Telefónico	Problemas para conseguir citas	No le llaman para darle una nueva cita	Citas	
HHE	Reclamación	08/07/2019	Telefónico	Llamadas no atendidas	No le cogen el teléfono	Citas	



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL DEL HENARES
28/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HHE	Reclamación	08/07/2019	Telefónico	Tiempo respuesta a llamadas excesivo	Le dejan mucho tiempo en espera antes de gestionar su llamada	Citas	
HHE	Reclamación	10/07/2019	Telefónico	Llamadas no atendidas	No le cogen el teléfono	Citas	
HHE	Reclamación	10/07/2019	Telefónico	Mal funcionamiento de centralita telefónica	Deja mensaje en el contestador y no recibe respuesta	Citas	
HHE	Reclamación	10/09/2019	Telefónico	Llamadas no atendidas	No le cogen el teléfono	Citas	
HHE	Reclamación	23/09/2019	Presencial	Tiempo de espera excesivo presencial para citas	Muchísima gente esperando ser atendida y sólo una persona en el mostrador	Citas	
HHE	Reclamación	08/10/2019	Presencial	Tiempo de espera excesivo presencial para citas	Muchísima gente esperando ser atendida y sólo una persona en el mostrador	Citas	



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL DEL HENARES
28/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HHE	Reclamación	14/11/2019	Telefónico	Llamadas no atendidas	No le cogen el teléfono	Citas	
HHE	Reclamación	14/11/2019	Telefónico	Llamadas no atendidas	No le cogen el teléfono	Citas	
HHE	Reclamación	14/11/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	Le comunican erróneamente una cancelación de cita	Citas	
HHE	Reclamación	27/11/2019	Telefónico	Llamadas no atendidas	No le cogen el teléfono	Citas	
HHE	Reclamación	29/11/2019	Telefónico	Llamadas no atendidas	No le cogen el teléfono o te mantienen en espera sin tramitar la llamada	Citas	
HHE	Reclamación	21/08/2019	Telefónico	Llamadas no atendidas	No le cogen el teléfono	Citas	



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL DEL HENARES
28/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HHE	Reclamación	22/11/2019	Presencial	Tiempo de espera excesivo presencial para citas	Muchísima gente esperando ser atendida y sólo una persona en el mostrador	Citas	
HHE	Reclamación	30/04/2019	Telefónico	Llamadas no atendidas	No le cogen el teléfono	Citas	
HHE	Reclamación	30/04/2019	Presencial	Trato recibido	El trabajador ha sido mal educado	Admisión	
HHE	Reclamación	05/03/2019	Telefónico	Llamadas no atendidas	No le cogen el teléfono	Citas	
HHE	Reclamación	13/02/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	SOPORTE CANALIZACIONES. TAREAS PENDIENTES DE REALIZAR POR BOBRECARGA DE TRABAJO EN EL SERVICIO DE CANALIZACIONES LLAMADAS O POSIBLE CORREO 290 HORAS DE APOYO 0	ZONAS GENERALES	



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL DEL HENARES
28/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HHE	Reclamación	13/02/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	TAREAS PENDIENTES DE REALIZAR POR SOBRECARGA DE TRABAJO EN CANALIZACIONES: CERRAR OBJETOS CLINICOS Y ARCHIVAR 845	ZONAS GENERALES	
HHE	Reclamación	26/02/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	DESDE LAS 09.30 HASTA LAS 14.30 SE TIENE UN SOLO ADMINISTRATIVO Y CON POCA EXPERIENCIA EN LA ADMISION DE URGENCIAS ADEMAS DE NO HABER PODIDO IR A DESAYUNAR NI AL WC EN TODA LA MAÑANA.	ADMISIÓN URGENCIAS	
HHE	Reclamación	26/02/2019	SIGI	Tiempo de espera excesivo presencial para citas admisión	DESDE LAS 09.30 HASTA LAS 14.30 SE TIENE UN SOLO ADMINISTRATIVO Y CON POCA EXPERIENCIA EN LA ADMISION DE URGENCIAS, SE HAN COLAPSADO LAS FILAS Y EL INFORME HA QUEDADO INCOMPLETO, ADEMAS DE NO HABER PODIDO IR A DESAYUNAR NI AL WC EN TODA LA MAÑANA.	ADMISIÓN URGENCIAS	



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL DEL HENARES
28/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HHE	Reclamación	26/02/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	LA TAREA DE MECANIZACION DE CODIGOS DE HOSPITAL DE DIA ESTA SIN HACER DESDE EL DIA 15 DE ENERO DE 2019	ZONAS GENERALES	No se especifica la causa del problema, pero se puede intuir que es por falta de personal
HHE	Reclamación	26/02/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	LA TAREA DE MECANIZACION DE REGISTRO DE TUMORES ESTA SIN AHACER DESDE EL DIA 11 DE FEBRERO DE 2019	ZONAS GENERALES	No se especifica la causa del problema, pero se puede intuir que es por falta de personal
HHE	Reclamación	27/03/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	EL TRABAJO PENDIENTE EN AGENDAS A DIA DE HOY 27/03/2019: AGENDAS POR AMPLIAR 166 CAR 11 DIG 20 FISIO 19 NML 21 NRL 19 REH 10 TRA 14 END 13 GRT 3 GIN 6 NFR 6 OBS 5 OFT 5 ONC 3 ORL 11	ZONAS GENERALES	No se especifica la causa del problema, pero se puede intuir que es por falta de personal



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL DEL HENARES
28/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HHE	Reclamación	27/03/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	TRABAJO PENDIENTE EN AGENDAS: COMPROBAR PLANING ABRIL/2019: OFT, ORL, ANR, GIN, DER, TRA, URO, NML, CAR, NRL Y REH.	ZONAS GENERALES	No se especifica la causa del problema, pero se puede intuir que es por falta de personal
HHE	Reclamación	27/03/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	TRABAJO PENDIENTE EN AGENDAS: HACER PLANING DE DIG DE ABRIL.	ZONAS GENERALES	No se especifica la causa del problema, pero se puede intuir que es por falta de personal
HHE	Reclamación	27/03/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	TRABAJO PENDIENTE EN AGENDAS: GUARDIAS PED DE ABRIL Y MIR DE MAYO	ZONAS GENERALES	No se especifica la causa del problema, pero se puede intuir que es por falta de personal



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL DEL HENARES
28/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HHE	Reclamación	27/03/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	TAREAS PENDIENTES EN AGENDAS: CITAR NFR6MT.	ZONAS GENERALES	No se especifica la causa del problema, pero se puede intuir que es por falta de personal
HHE	Reclamación	27/03/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	TAREAS PENDIENTES EN AGENDAS: CITAR NFR6MT.	ZONAS GENERALES	No se especifica la causa del problema, pero se puede intuir que es por falta de personal
HHE	Reclamación	27/03/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	TAREAS PENDIENTES EN AGENDAS: CITAS PENDIENTES EN REPROGRAMACION 458.	ZONAS GENERALES	No se especifica la causa del problema, pero se puede intuir que es por falta de personal



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL DEL HENARES
28/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HHE	Reclamación	27/03/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	EXISTE UN RETRASO EN LA LIMPIEZA DE HISTORIAS CLINICAS DESDE 11 DIAS QUE CONLLEVA APROXIMADAMENTE UNAS 200 HISTORIAS SIN PURGAR.	ZONAS GENERALES	No se especifica la causa del problema, pero se puede intuir que es por falta de personal
HHE	Reclamación	27/03/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	EXISTE UN RETRASO EN LA MECANIZACION DE CODIFICACION DE HOSPITAL DE DIA DE MAS DE 2 MESES.	ZONAS GENERALES	No se especifica la causa del problema, pero se puede intuir que es por falta de personal
HHE	Reclamación	28/03/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	TRABAJO PENDIENTE EN AGENDAS: COMPROBAR PLANING ABRIL/2019: OFT, ORL, GIN, DER, TRA, URO, NML, CAR, NRL Y REH.	ZONAS GENERALES	No se especifica la causa del problema, pero se puede intuir que es por falta de personal



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL DEL HENARES
28/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HHE	Reclamación	28/03/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	TRABAJO PENDIENTE EN AGENDAS: HACER PLANING DE DIG DE ABRIL.	ZONAS GENERALES	No se especifica la causa del problema, pero se puede intuir que es por falta de personal
HHE	Reclamación	28/03/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	TAREAS PENDIENTES EN AGENDAS: CITAR NFR6MT.	ZONAS GENERALES	No se especifica la causa del problema, pero se puede intuir que es por falta de personal
HHE	Reclamación	28/03/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	EXISTE UN RETRASO EN LA LIMPIEZA DE HISTORIAS CLINICAS DESDE 11 DIAS QUE CONLLEVA APROXIMADAMENTE UNAS 250 HISTORIAS SIN PURGAR.	ZONAS GENERALES	No se especifica la causa del problema, pero se puede intuir que es por falta de personal



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL DEL HENARES
28/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HHE	Reclamación	28/03/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	EXISTE UN RETRASO EN LA SEPARACION Y COLOCACION DE PRICK DE ALERGIA DESDE MEDIADOS DE ENERO DE 2018	ZONAS GENERALES	No se especifica la causa del problema, pero se puede intuir que es por falta de personal
HHE	Reclamación	28/03/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	EXISTE UN RETRASO EN LA GESTION DE REGISTRO DE TUMORES DESDE FINALES DE 2018	ZONAS GENERALES	No se especifica la causa del problema, pero se puede intuir que es por falta de personal
HHE	Reclamación	28/03/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	EXISTE UN RETRASO EN LA MECANIZACION DE CODIFICACION DE HOSPITAL DE DIA DE MAS DE 2 MESES.	ZONAS GENERALES	No se especifica la causa del problema, pero se puede intuir que es por falta de personal



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL DEL HENARES
28/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HHE	Reclamación	28/03/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	TAREAS PENDIENTES EN AGENDAS: CITAS PENDIENTES EN REPROGRAMACION 458.	ZONAS GENERALES	No se especifica la causa del problema, pero se puede intuir que es por falta de personal
HHE	Reclamación	29/03/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	TAREAS PENDIENTES EN AGENDAS COMPROBAR PLANING ABRIL/2019: OFT, ORL, ANR, GIN, DER, TRA, URO, NML, CAR, NRL Y REH.	ZONAS GENERALES	No se especifica la causa del problema, pero se puede intuir que es por falta de personal
HHE	Reclamación	29/03/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	TAREAS PENDIENTES EN AGENDAS HACER NUEVA ESTRUCTURA EN AGENDA DE PEDIATRIA INFANTIL PED90.	ZONAS GENERALES	No se especifica la causa del problema, pero se puede intuir que es por falta de personal



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL DEL HENARES
28/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HHE	Reclamación	29/03/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	TAREAS PENDIENTES DE REALIZAR EN MECANIZACION DE CODIFICACION DE HOSPITAL DE DIA DESDE HACE MAS DE 2 MESES	ZONAS GENERALES	No se especifica la causa del problema, pero se puede intuir que es por falta de personal
HHE	Reclamación	29/03/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	TAREAS PENDIENTES DE REALIZAR DEL REGISTRO DE TUMORES SIN ACTUALIZAR DESDE HACE MAS DE DOS MESES	ZONAS GENERALES	No se especifica la causa del problema, pero se puede intuir que es por falta de personal
HHE	Reclamación	01/04/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	TAREAS PENDIENTES EN AGENDAS POR AMPLIAR 166 CAR 11 DIG 20 FISIO 19 NML 21 NRL 19 REH 10 TRA 14 END 13 GRT 3 GIN 6 NFR 6 OBS 5 OFT 5 ONC 3 ORL 11	ZONAS GENERALES	No se especifica la causa del problema, pero se puede intuir que es por falta de personal



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL DEL HENARES
28/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HHE	Reclamación	01/04/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	TAREAS EN AGENDAS COMPROBAR PLANING ABRIL/2019: OFT, ORL, ANR, GIN, DER, TRA, URO, NML, CAR, NRL Y REH.	ZONAS GENERALES	No se especifica la causa del problema, pero se puede intuir que es por falta de personal
HHE	Reclamación	01/04/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	TAREAS PENDIENTES EN AGENDAS HACER PLANING DE DIG DE ABRIL.	ZONAS GENERALES	No se especifica la causa del problema, pero se puede intuir que es por falta de personal
HHE	Reclamación	01/04/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	TAREAS PENDIENTES EN AGENDAS GUARDIAS PED DE ABRIL Y MIR DE MAYO.	ZONAS GENERALES	No se especifica la causa del problema, pero se puede intuir que es por falta de personal



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL DEL HENARES
28/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HHE	Reclamación	01/04/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	TAREAS PENDIENTES EN AGENDAS HACER NUEVA ESTRUCTURA EN AGENDA DE PEDIATRIA INFANTIL PED90.	ZONAS GENERALES	No se especifica la causa del problema, pero se puede intuir que es por falta de personal
HHE	Reclamación	01/04/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	TAREAS PENDIENTES EN AGENDAS CITAR NFR6MT.	ZONAS GENERALES	No se especifica la causa del problema, pero se puede intuir que es por falta de personal
HHE	Reclamación	01/04/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	TAREAS PENDIENTES EN AGENDAS CITAS PENDIENTES EN REPROGRAMACION 439	ZONAS GENERALES	No se especifica la causa del problema, pero se puede intuir que es por falta de personal



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL DEL HENARES
28/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HHE	Reclamación	01/04/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	TAREAS PENDIENTES EN SOPORTE: MECANIZACION DE CODIGOS DE HOSPITAL DE DIA DESDE HACE MA DE 2 MESES	ZONAS GENERALES	No se especifica la causa del problema, pero se puede intuir que es por falta de personal
HHE	Reclamación	01/04/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	TAREAS PENDIENTES EN SOPORTE: LIMPIEZA DE HISTORIAS EN ARCHIVO MAS DE 350	ZONAS GENERALES	No se especifica la causa del problema, pero se puede intuir que es por falta de personal
HHE	Reclamación	01/04/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	TAREAS PENDIENTES EN ARCHIVO. SEPARACION Y ARCHIVO DE PRICK DE ALERGIA ALREDEDOR DE 5 A Z	ZONAS GENERALES	No se especifica la causa del problema, pero se puede intuir que es por falta de personal



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL DEL HENARES
28/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HHE	Reclamación	01/04/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	TAREAS PENDIENTES EN CENTRALITA PENDIENTES DE ENVIAR CITAS POR CORREO 847	ZONAS GENERALES	No se especifica la causa del problema, pero se puede intuir que es por falta de personal
HHE	Reclamación	01/04/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	TAREAS PENDIENTES EN CENTRALITA LENEMOS 662 LLAMADAS DE CITAS PENDIENTES ENTRE EL 2 AL 26 DE ABRIL	ZONAS GENERALES	No se especifica la causa del problema, pero se puede intuir que es por falta de personal
HHE	Reclamación	01/04/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	TAREAS PENDIENTES EN CANALIZACIONES LLAMADAS O POSIBLE CORREO 125	ZONAS GENERALES	No se especifica la causa del problema, pero se puede intuir que es por falta de personal



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL DEL HENARES
28/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HHE	Reclamación	01/04/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	CANALIZACIONES TAREAS PENDIENTES CERRAR OBJETOS CLINICOS Y ARCHIVAR 982	ZONAS GENERALES	No se especifica la causa del problema, pero se puede intuir que es por falta de personal
HHE	Reclamación	01/04/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	TAREAS PENDIENTES EN CANALIZACIONES: GESTIONES VARIAS PENDIENTES DE SOLUCIONAR 93	ZONAS GENERALES	No se especifica la causa del problema, pero se puede intuir que es por falta de personal
HHE	Reclamación	02/04/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	BUENOS DIAS: TAREAS PENDIENTES EN ARCHIVO HISTORIAS CLINICAS: PURGAR, SEPARAR Y ARCHIVAR... 250.	ZONAS GENERALES	No se especifica la causa del problema, pero se puede intuir que es por falta de personal



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL DEL HENARES
28/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HHE	Reclamación	02/04/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	BUENOS DIAS: TAREAS PENDIENTES EN ARCHIVO REGISTRO DE TUMORES ESTA PARADO DESDE 11/02/2019	ZONAS GENERALES	No se especifica la causa del problema, pero se puede intuir que es por falta de personal
HHE	Reclamación	03/04/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	BUENOS DIAS: TAREAS PENDIENTES EN CENTRALITA TRABAJO PENDIENTE DEL 02.04.2019 ORL=1 GIN=12 NML=2 PED=12 NRL=35 DIG=4 END=14 CAR=1 MIR=1 REH=1 ALE=1 TOTAL= 79 LLAMADAS QUE HEMOS TENIDO QUE HACER HOY PARA HOY PORQUE AYER NO LES DIO TIEMPO POR NO HABER PERSONAL SUFICIENTE	ZONAS GENERALES	No se especifica la causa del problema, pero se puede intuir que es por falta de personal
HHE	Reclamación	03/04/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	BUENOS DIAS: TAREAS PENDIENTES EN URGENCIAS TENEMOS MAS DE 100 CITAS DIFERIDAS SIN GESTIONAR EN EL BUZON	ZONAS GENERALES	No se especifica la causa del problema, pero se puede intuir que es por falta de personal



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL DEL HENARES
28/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HHE	Reclamación	05/04/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	BUENOS DIAS: TAREAS PENDIENTES EN URGENCIAS EL DIA 4 SE RETRASA EL TRABAJO DE ENFERMERIA DE TRIAJE AL NO HABER 2 ADMINISTRATIVOS EN VENTANILLA: DURANTE UNA HORA Y MEDIA HACEN DESAYUNOS PROPIOS Y EL DESAYUNO DE LA ADMINISTRATIVO DE HDD. DURANTE UNA HORA SE DESPLAZO A UNA DE ELLAS AL BLOQUE F PARA QUE LA ADMINISTRATIVO DE ALLI SE FORME EN ANATOMIA PATOLOGICA???	ZONAS GENERALES	
HHE	Reclamación	07/04/2019	SIGI	Otros	Material insuficiente	ZONAS GENERALES	Faltan camisones. No se especifica si el problema es de dinero o error del personal administrativo encargado de gestionarlo.
HHE	Reclamación	07/04/2019	SIGI	Otros	Material insuficiente	ZONAS GENERALES	Faltan camisones. No se especifica si el problema es de dinero o error del personal administrativo encargado de gestionarlo.



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL DEL HENARES
28/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HHE	Reclamación	07/04/2019	SIGI	Otros	Material insuficiente	ZONAS GENERALES	Faltan camiones. No se especifica si el problema es de dinero o error del personal administrativo encargado de gestionarlo.
HHE	Reclamación	07/04/2019	SIGI	Otros	Material insuficiente	ZONAS GENERALES	Faltan camiones. No se especifica si el problema es de dinero o error del personal administrativo encargado de gestionarlo.
HHE	Reclamación	07/04/2019	SIGI	Otros	Material insuficiente	ZONAS GENERALES	Faltan camiones. No se especifica si el problema es de dinero o error del personal administrativo encargado de gestionarlo.



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL DEL HENARES
28/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HHE	Reclamación	07/04/2019	SIGI	Otros	Material insuficiente	ZONAS GENERALES	Faltan camisones. No se especifica si el problema es de dinero o error del personal administrativo encargado de gestionarlo.
HHE	Reclamación	08/04/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	BUENOS DIAS: TAREAS PENDIENTES EN URGENCIAS TENEMOS MAS DE 100 CITAS DIFERIDAS SIN GESTIONAR EN EL BUZON	ZONAS GENERALES	No se especifica la causa del problema, pero se puede intuir que es por falta de personal
HHE	Reclamación	08/04/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	BUENOS DIAS: TAREAS PENDIENTES EN AGENDAS POR AMPLIAR 166 CAR 11 DIG 20 FISIO 19 NML 21 NRL 19 REH 10 TRA 14 END 13 GRT 3 GIN 6 NFR 6 OBS 5 OFT 5 ONC 3 ORL 11	ZONAS GENERALES	No se especifica la causa del problema, pero se puede intuir que es por falta de personal



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL DEL HENARES
28/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HHE	Reclamación	08/04/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	BUENOS DIAS: TAREAS PENDIENTES EN AGENDAS COMPROBAR PLANING ABRIL/2019: TRA, URO, NML, CAR, NRL Y REH.	ZONAS GENERALES	No se especifica la causa del problema, pero se puede intuir que es por falta de personal
HHE	Reclamación	08/04/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	BUENOS DIAS: TAREAS PENDIENTES EN AGENDAS HACER PLANING DE DIG DE ABRIL.	ZONAS GENERALES	No se especifica la causa del problema, pero se puede intuir que es por falta de personal
HHE	Reclamación	08/04/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	BUENOS DIAS: TAREAS PENDIENTES EN AGENDAS GUARDIAS PED DE ABRIL Y MIR DE MAYO.	ZONAS GENERALES	No se especifica la causa del problema, pero se puede intuir que es por falta de personal



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL DEL HENARES
28/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HHE	Reclamación	08/04/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	BUENOS DIAS: TAREAS PENDIENTES EN AGENDAS HACER NUEVA ESTRUCTURA EN AGENDA DE PEDIATRIA INFANTIL PED90.	ZONAS GENERALES	No se especifica la causa del problema, pero se puede intuir que es por falta de personal
HHE	Reclamación	08/04/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	BUENOS DIAS: TAREAS PENDIENTES EN AGENDAS CITAR NFR6MT.	ZONAS GENERALES	No se especifica la causa del problema, pero se puede intuir que es por falta de personal
HHE	Reclamación	08/04/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	BUENOS DIAS: TAREAS PENDIENTES EN AGENDAS CITAS PENDIENTES EN REPROGRAMACION 911.	ZONAS GENERALES	No se especifica la causa del problema, pero se puede intuir que es por falta de personal



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL DEL HENARES
28/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HHE	Reclamación	08/04/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	BUENOS DIAS: TAREAS PENDIENTES EN AGENDAS CAMBIAR ESTRUCTURA EN 2 AGENDAS DE ONCOLOGIA PARA ABRIL	ZONAS GENERALES	No se especifica la causa del problema, pero se puede intuir que es por falta de personal
HHE	Reclamación	08/04/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	BUENOS DIAS: TAREAS PENDIENTES EN AGENDAS CAMBIAR ESTRUCTURA EN AGENDA DE MEDICINA INTERNA PARA ABRIL.	ZONAS GENERALES	No se especifica la causa del problema, pero se puede intuir que es por falta de personal
HHE	Reclamación	08/04/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	BUENOS DIAS: TAREAS PENDIENTES EN ARCHIVO LA MECANIZACION DE CODIGOS DE HDD ESTA RETRASADA DESDE EL 22/01/2019	ZONAS GENERALES	No se especifica la causa del problema, pero se puede intuir que es por falta de personal



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL DEL HENARES
28/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HHE	Reclamación	08/04/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	BUENOS DIAS: TAREAS PENDIENTES EN ARCHIVO SEPARACION Y ARCHIVO DE LOS PRICKS DE ALERGIA 4 A Z	ZONAS GENERALES	No se especifica la causa del problema, pero se puede intuir que es por falta de personal
HHE	Reclamación	08/04/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	BUENOS DIAS: TAREAS PENDIENTES EN ARCHIVO HISTORIAS CLINICAS: PURGAR, SEPARAR Y ARCHIVAR... 100.	ZONAS GENERALES	No se especifica la causa del problema, pero se puede intuir que es por falta de personal
HHE	Reclamación	08/04/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	BUENOS DIAS: TAREAS PENDIENTES EN ARCHIVO REGISTRO DE TUMORES ESTA PARADO DESDE 11/02/2019	ZONAS GENERALES	No se especifica la causa del problema, pero se puede intuir que es por falta de personal



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL DEL HENARES
28/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HHE	Reclamación	08/04/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	BUENOS DIAS: TAREAS PENDIENTES EN CENTRALITA ENVIO DE CITAS POR CORREO 795	ZONAS GENERALES	No se especifica la causa del problema, pero se puede intuir que es por falta de personal
HHE	Reclamación	08/04/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	BUENOS DIAS: TAREAS PENDIENTES EN CENTRALITA LLAMADAS DE CITAS PENDIENTES 767	ZONAS GENERALES	No se especifica la causa del problema, pero se puede intuir que es por falta de personal
HHE	Reclamación	08/04/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	BUENOS DIAS: TAREAS PENDIENTES EN CANALIZACIONES LLAMADAS O POSIBLE CORREO 150	ZONAS GENERALES	No se especifica la causa del problema, pero se puede intuir que es por falta de personal



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL DEL HENARES
28/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HHE	Reclamación	08/04/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	BUENOS DIAS: TAREAS PENDIENTES EN CANALIZACIONES CERRAR OBJETOS CLINICOS Y ARCHIVAR 1028	ZONAS GENERALES	No se especifica la causa del problema, pero se puede intuir que es por falta de personal
HHE	Reclamación	08/04/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	BUENOS DIAS: TAREAS PENDIENTES EN CANALIZACIONES GESTIONES VARIAS PENDIENTES DE SOLUCIONAR 95	ZONAS GENERALES	No se especifica la causa del problema, pero se puede intuir que es por falta de personal
HHE	Reclamación	08/04/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	BUENOS DIAS: TAREAS PENDIENTES EN CANALIZACIONES EN TRAMITE O PENDIENTE DE TRAMITAR 26	ZONAS GENERALES	No se especifica la causa del problema, pero se puede intuir que es por falta de personal



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL DEL HENARES
28/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HHE	Reclamación	09/04/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	BUENOS DIAS: TAREAS PENDIENTES EN AGENDAS POR AMPLIAR 166 CAR 11 DIG 20 FISIO 19 NML 21 NRL 19 REH 10 TRA 14 END 13 GRT 3 GIN 6 NFR 6 OBS 5 OFT 5 ONC 3 ORL 11	ZONAS GENERALES	No se especifica la causa del problema, pero se puede intuir que es por falta de personal
HHE	Reclamación	09/04/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	BUENOS DIAS: TAREAS PENDIENTES EN AGENDAS COMPROBAR PLANING ABRIL/2019: TRA, URO, NML, CAR, NRL Y REH.	ZONAS GENERALES	No se especifica la causa del problema, pero se puede intuir que es por falta de personal
HHE	Reclamación	09/04/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	BUENOS DIAS: TAREAS PENDIENTES EN AGENDAS HACER PLANING DE DIG DE ABRIL.	ZONAS GENERALES	No se especifica la causa del problema, pero se puede intuir que es por falta de personal



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL DEL HENARES
28/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HHE	Reclamación	09/04/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	BUENOS DIAS: TAREAS PENDIENTES EN AGENDAS GUARDIAS PED DE ABRIL Y MIR DE MAYO.	ZONAS GENERALES	No se especifica la causa del problema, pero se puede intuir que es por falta de personal
HHE	Reclamación	09/04/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	BUENOS DIAS: TAREAS PENDIENTES EN AGENDAS HACER NUEVA ESTRUCTURA EN AGENDA DE PEDIATRIA INFANTIL PED90.	ZONAS GENERALES	No se especifica la causa del problema, pero se puede intuir que es por falta de personal
HHE	Reclamación	09/04/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	BUENOS DIAS: TAREAS PENDIENTES EN AGENDAS CITAR NFR6MT.	ZONAS GENERALES	No se especifica la causa del problema, pero se puede intuir que es por falta de personal



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL DEL HENARES
28/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HHE	Reclamación	09/04/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	BUENOS DIAS: TAREAS PENDIENTES EN AGENDAS CITAS PENDIENTES EN REPROGRAMACION 1129.	ZONAS GENERALES	No se especifica la causa del problema, pero se puede intuir que es por falta de personal
HHE	Reclamación	09/04/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	BUENOS DIAS: TAREAS PENDIENTES EN AGENDAS CAMBIAR ESTRUCTURA EN 2 AGENDAS DE ONCOLOGIA PARA ABRIL	ZONAS GENERALES	No se especifica la causa del problema, pero se puede intuir que es por falta de personal
HHE	Reclamación	09/04/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	BUENOS DIAS: TAREAS PENDIENTES EN AGENDAS CAMBIAR ESTRUCTURA EN 2 AGENDAS DE ONCOLOGIA PARA ABRIL	ZONAS GENERALES	No se especifica la causa del problema, pero se puede intuir que es por falta de personal



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL DEL HENARES
28/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HHE	Reclamación	09/04/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	BUENOS DIAS: TAREAS PENDIENTES EN AGENDAS CAMBIAR ESTRUCTURA EN AGENDA DE MEDICINA INTERNA PARA ABRIL.	ZONAS GENERALES	No se especifica la causa del problema, pero se puede intuir que es por falta de personal
HHE	Reclamación	09/04/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	BUENOS DIAS: TAREAS PENDIENTES EN ARCHIVO LA MECANIZACION DE CODIGOS DE HDD ESTA RETRASADA DESDE EL 22/01/2019	ZONAS GENERALES	No se especifica la causa del problema, pero se puede intuir que es por falta de personal
HHE	Reclamación	09/04/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	BUENOS DIAS: TAREAS PENDIENTES EN ARCHIVO SEPARACION Y ARCHIVO DE LOS PRICKS DE ALERGIA 4 A Z	ZONAS GENERALES	No se especifica la causa del problema, pero se puede intuir que es por falta de personal



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL DEL HENARES
28/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HHE	Reclamación	09/04/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	BUENOS DIAS: TAREAS PENDIENTES EN ARCHIVO HISTORIAS CLINICAS: PURGAR, SEPARAR Y ARCHIVAR... 100.	ZONAS GENERALES	No se especifica la causa del problema, pero se puede intuir que es por falta de personal
HHE	Reclamación	09/04/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	BUENOS DIAS: TAREAS PENDIENTES EN ARCHIVO REGISTRO DE TUMORES ESTA PARADO DESDE 11/02/2019	ZONAS GENERALES	No se especifica la causa del problema, pero se puede intuir que es por falta de personal
HHE	Reclamación	09/04/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	BUENOS DIAS: TAREAS PENDIENTES EN CENTRALITA ENVIO DE CITAS POR CORREO 795	ZONAS GENERALES	No se especifica la causa del problema, pero se puede intuir que es por falta de personal



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL DEL HENARES
28/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HHE	Reclamación	09/04/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	BUENOS DIAS: TAREAS PENDIENTES EN CENTRALITA LLAMADAS DE CITAS PENDIENTES 767	ZONAS GENERALES	No se especifica la causa del problema, pero se puede intuir que es por falta de personal
HHE	Reclamación	09/04/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	BUENOS DIAS: TAREAS PENDIENTES EN CANALIZACIONES LLAMADAS O POSIBLE CORREO 150	ZONAS GENERALES	No se especifica la causa del problema, pero se puede intuir que es por falta de personal
HHE	Reclamación	09/04/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	BUENOS DIAS: TAREAS PENDIENTES EN CANALIZACIONES CERRAR OBJETOS CLINICOS Y ARCHIVAR 1028	ZONAS GENERALES	No se especifica la causa del problema, pero se puede intuir que es por falta de personal



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL DEL HENARES
28/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HHE	Reclamación	09/04/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	BUENOS DIAS: TAREAS PENDIENTES EN CANALIZACIONES GESTIONES VARIAS PENDIENTES DE SOLUCIONAR 95	ZONAS GENERALES	No se especifica la causa del problema, pero se puede intuir que es por falta de personal
HHE	Reclamación	09/04/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	5 BUENOS DIAS: TAREAS PENDIENTES EN CANALIZACIONES EN TRAMITE O PENDIENTE DE TRAMITAR 26	ZONAS GENERALES	No se especifica la causa del problema, pero se puede intuir que es por falta de personal
HHE	Reclamación	11/04/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	BUENOS DIAS: TAREAS PENDIENTES EN CENTRALITA LLAMADAS DE CITAS PENDIENTES 476	ZONAS GENERALES	No se especifica la causa del problema, pero se puede intuir que es por falta de personal



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL DEL HENARES
28/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HHE	Reclamación	11/04/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	BUENOS DIAS: TAREAS PENDIENTES EN CENTRALITA ENVIO DE CITAS POR CORREO 657	ZONAS GENERALES	No se especifica la causa del problema, pero se puede intuir que es por falta de personal
HHE	Reclamación	11/04/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	BUENOS DIAS: TAREAS PENDIENTES EN ARCHIVO LA MECANIZACION DE CODIGOS DE HDD ESTA RETRASADA DESDE EL 28/01/2019	ZONAS GENERALES	No se especifica la causa del problema, pero se puede intuir que es por falta de personal
HHE	Reclamación	11/04/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	BUENOS DIAS: TAREAS PENDIENTES EN ARCHIVO LA MECANIZACION DE CODIGOS DE HDD ESTA RETRASADA DESDE EL 28/01/2019	ZONAS GENERALES	No se especifica la causa del problema, pero se puede intuir que es por falta de personal



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL DEL HENARES
28/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HHE	Reclamación	11/04/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	BUENOS DIAS: TAREAS PENDIENTES EN ARCHIVO LA MECANIZACION DE CODIGOS DE HDD ESTA RETRASADA DESDE EL 28/01/2019	ZONAS GENERALES	No se especifica la causa del problema, pero se puede intuir que es por falta de personal
HHE	Reclamación	11/04/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	BUENOS DIAS: TAREAS PENDIENTES EN ARCHIVO SEPARACION Y ARCHIVO DE LOS PRICKS DE ALERGIA 2 A Z	ZONAS GENERALES	No se especifica la causa del problema, pero se puede intuir que es por falta de personal
HHE	Reclamación	11/04/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	BUENOS DIAS: TAREAS PENDIENTES EN ARCHIVO HISTORIAS CLINICAS: PURGAR, SEPARAR Y ARCHIVAR... 200.	ZONAS GENERALES	No se especifica la causa del problema, pero se puede intuir que es por falta de personal



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL DEL HENARES
28/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HHE	Reclamación	11/04/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	BUENOS DIAS: TAREAS PENDIENTES EN ARCHIVO REGISTRO DE TUMORES ESTA PARADO DESDE 11/02/2019	ZONAS GENERALES	No se especifica la causa del problema, pero se puede intuir que es por falta de personal
HHE	Reclamación	11/04/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	BUENOS DIAS: TAREAS PENDIENTES EN CENTRALITA LLAMADAS DE CITAS PENDIENTES 476	ZONAS GENERALES	No se especifica la causa del problema, pero se puede intuir que es por falta de personal
HHE	Reclamación	11/04/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	BUENOS DIAS: TAREAS PENDIENTES EN AGENDAS CAMBIAR ESTRUCTURA EN 2 AGENDAS DE ONCOLOGIA PARA ABRIL	ZONAS GENERALES	No se especifica la causa del problema, pero se puede intuir que es por falta de personal



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL DEL HENARES
28/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HHE	Reclamación	11/04/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	BUENOS DIAS: TAREAS PENDIENTES EN AGENDAS CAMBIAR ESTRUCTURA EN AGENDA DE MEDICINA INTERNA PARA ABRIL.	ZONAS GENERALES	No se especifica la causa del problema, pero se puede intuir que es por falta de personal
HHE	Reclamación	11/04/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	BUENOS DIAS: TAREAS PENDIENTES EN AGENDAS CITAR NFR6MT.	ZONAS GENERALES	No se especifica la causa del problema, pero se puede intuir que es por falta de personal
HHE	Reclamación	11/04/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	BUENOS DIAS: TAREAS PENDIENTES EN AGENDAS HACER NUEVA ESTRUCTURA EN AGENDA DE PEDIATRIA INFANTIL PED90.	ZONAS GENERALES	No se especifica la causa del problema, pero se puede intuir que es por falta de personal



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL DEL HENARES
28/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HHE	Reclamación	11/04/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	BUENOS DIAS: TAREAS PENDIENTES EN AGENDAS GUARDIAS PED DE ABRIL Y MIR DE MAYO.	ZONAS GENERALES	No se especifica la causa del problema, pero se puede intuir que es por falta de personal
HHE	Reclamación	11/04/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	BUENOS DIAS: TAREAS PENDIENTES EN AGENDAS HACER PLANING DE DIG DE ABRIL.	ZONAS GENERALES	No se especifica la causa del problema, pero se puede intuir que es por falta de personal
HHE	Reclamación	11/04/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	BUENOS DIAS: TAREAS PENDIENTES EN AGENDAS COMPROBAR PLANING ABRIL/2019: REH.	ZONAS GENERALES	No se especifica la causa del problema, pero se puede intuir que es por falta de personal



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HHE	Reclamación	11/04/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	BUENOS DIAS: TAREAS PENDIENTES QUE AFECTAN DIRECTAMENTE A LA ATENCION DE LOS PACIENTES EN AGENDAS CITAS PENDIENTES EN REPROGRAMACION 1296.	ZONAS GENERALES	No se especifica la causa del problema, pero se puede intuir que es por falta de personal
HHE	Reclamación	11/04/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	BUENOS DIAS: TAREAS PENDIENTES QUE AFECTAN DIRECTAMENTE A LA ATENCION DE LOS PACIENTES EN AGENDAS CITAS PENDIENTES EN REPROGRAMACION 1296.	ZONAS GENERALES	No se especifica la causa del problema, pero se puede intuir que es por falta de personal
HHE	Reclamación	12/04/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	BUENOS DIAS: TAREAS PENDIENTES EN QUE AFECTAN DIRECTAMENTE A LA ATENCION DE LOS PACIENTES EN BIBLIOTECA: EL DIA 11 SE RETRASA EL TRABAJO EN LA BIBLIOTECA PORUQUE LA ADMINISTRATIVO CUBRE UNA AUSENCIA EN EL MOSTRADOR DE ADMISION DURANTE UNA HORA	ZONAS GENERALES	No se especifica la causa del problema, pero se puede intuir que es por falta de personal



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL DEL HENARES
28/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HHE	Reclamación	12/04/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	BUENOS DIAS: TAREAS PENDIENTES EN QUE AFECTAN DIRECTAMENTE A LA ATENCION DE LOS PACIENTES EN BIBLIOTECA: EL DIA 11 SE RETRASA EL TRABAJO EN LA BIBLIOTECA PORUQE LA ADMINISTRATIVO CUBRE UNA AUSENCIA EN EL MOSTRADOR DE ADMISION DURANTE UNA HORA	ZONAS GENERALES	
HHE	Reclamación	12/04/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	BUENOS DIAS: TAREAS PENDIENTES EN AGENDAS POR AMPLIAR 166 CAR 11 DIG 20 FISIS 19 NML 21 NRL 19 REH 10 TRA 14 END 13 GRT 3 GIN 6 NFR 6 OBS 5 OFT 5 ONC 3 ORL 11	ZONAS GENERALES	No se especifica la causa del problema, pero se puede intuir que es por falta de personal
HHE	Reclamación	12/04/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	BUENOS DIAS: TAREAS PENDIENTES QUE AFECTAN DIRECTAMENTE A LA ATENCION DE LOS PACIENTES EN AGENDAS COMPROBAR PLANING ABRIL/2019: NRL	ZONAS GENERALES	No se especifica la causa del problema, pero se puede intuir que es por falta de personal



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL DEL HENARES
28/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HHE	Reclamación	12/04/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	BUENOS DIAS: TAREAS PENDIENTES QUE AFECTAN DIRECTAMENTE A LA ATENCION DE LOS PACIENTES EN AGENDAS HACER NUEVA ESTRUCTURA EN AGENDA DE PEDIATRIA INFANTIL PED90.	ZONAS GENERALES	No se especifica la causa del problema, pero se puede intuir que es por falta de personal
HHE	Reclamación	12/04/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	BUENOS DIAS: TAREAS PENDIENTES QUE AFECTAN DIRECTAMENTE A LA ATENCION DE LOS PACIENTES EN AGENDAS CITAR NFR6MT.	ZONAS GENERALES	No se especifica la causa del problema, pero se puede intuir que es por falta de personal
HHE	Reclamación	12/04/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	BUENOS DIAS: TAREAS PENDIENTES QUE AFECTAN DIRECTAMENTE A LA ATENCION DE LOS PACIENTES EN AGENDAS CITAS PENDIENTES EN REPROGRAMACION 1296.	ZONAS GENERALES	No se especifica la causa del problema, pero se puede intuir que es por falta de personal



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL DEL HENARES
28/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HHE	Reclamación	12/04/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	BUENOS DIAS: TAREAS PENDIENTES QUE AFECTAN DIRECTAMENTE A LA ATENCION DE LOS PACIENTES EN AGENDAS CAMBIAR ESTRUCTURA EN 2 AGENDAS DE ONCOLOGIA PARA ABRIL	ZONAS GENERALES	No se especifica la causa del problema, pero se puede intuir que es por falta de personal
HHE	Reclamación	12/04/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	BUENOS DIAS: TAREAS PENDIENTES QUE AFECTAN DIRECTAMENTE A LA ATENCION DE LOS PACIENTES EN AGENDAS CAMBIAR ESTRUCTURA EN AGENDA DE MEDICINA INTERNA PARA ABRIL.	ZONAS GENERALES	No se especifica la causa del problema, pero se puede intuir que es por falta de personal
HHE	Reclamación	12/04/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	BUENOS DIAS: TAREAS PENDIENTES QUE AFECTAN DIRECTAMENTE A LA ATENCION DE LOS PACIENTES EN ARCHIVO LA MECANIZACION DE CODIGOS DE HDD ESTA RETRASADA DESDE EL 28/01/2019	ZONAS GENERALES	No se especifica la causa del problema, pero se puede intuir que es por falta de personal



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL DEL HENARES
28/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HHE	Reclamación	12/04/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	BUENOS DIAS: TAREAS PENDIENTES QUE AFECTAN DIRECTAMENTE A LA ATENCION DE LOS PACIENTES EN ARCHIVO SEPARACION Y ARCHIVO DE LOS PRICKS DE ALERGIA 2 A Z	ZONAS GENERALES	No se especifica la causa del problema, pero se puede intuir que es por falta de personal
HHE	Reclamación	12/04/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	BUENOS DIAS: TAREAS PENDIENTES QUE AFECTAN DIRECTAMENTE A LA ATENCION DE LOS PACIENTES EN ARCHIVO HISTORIAS CLINICAS: PURGAR, SEPARAR Y ARCHIVAR... 200.	ZONAS GENERALES	No se especifica la causa del problema, pero se puede intuir que es por falta de personal
HHE	Reclamación	12/04/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	BUENOS DIAS: TAREAS PENDIENTES QUE AFECTAN DIRECTAMENTE A LA ATENCION DE LOS PACIENTES EN ARCHIVO REGISTRO DE TUMORES ESTA PARADO DESDE 11/02/2019	ZONAS GENERALES	No se especifica la causa del problema, pero se puede intuir que es por falta de personal



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL DEL HENARES
28/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HHE	Reclamación	12/04/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	BUENOS DIAS: TAREAS PENDIENTES QUE AFECTAN DIRECTAMENTE A LA ATENCION DE LOS PACIENTES EN CENTRALITA INFORMACION SMS CENTRALITA AUTOMATICA MES ABRIL. 01.04.2019= 70% REALIZADO 02.04.2019= 50% REALIZADO 03.04.2019= 0% REALIZADO 04.04.2019= 100% REALIZADO 05.04.2019= 100% REALIZADO 08.04.2019= 2% REALIZADO 09.04.2019= 0% REALIZADO 10.04.2019= 0% REALIZADO	ZONAS GENERALES	No se especifica la causa del problema, pero se puede intuir que es por falta de personal
HHE	Reclamación	12/04/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	BUENOS DIAS: TAREAS PENDIENTES QUE AFECTAN DIRECTAMENTE A LA ATENCION DE LOS PACIENTES EN CANALIZACIONES LLAMADAS O POSIBLE CORREO 123	ZONAS GENERALES	No se especifica la causa del problema, pero se puede intuir que es por falta de personal
HHE	Reclamación	12/04/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	BUENOS DIAS: TAREAS PENDIENTES QUE AFECTAN DIRECTAMENTE A LA ATENCION DE LOS PACIENTES EN CANALIZACIONES CERRAR OBJETOS CLINICOS Y ARCHIVAR 1116	ZONAS GENERALES	No se especifica la causa del problema, pero se puede intuir que es por falta de personal



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL DEL HENARES
28/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HHE	Reclamación	12/04/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	BUENOS DIAS: TAREAS PENDIENTES QUE AFECTAN DIRECTAMENTE A LA ATENCION DE LOS PACIENTES EN CANALIZACIONES GESTIONES VARIAS PENDIENTES DE SOLUCIONAR 98	ZONAS GENERALES	No se especifica la causa del problema, pero se puede intuir que es por falta de personal
HHE	Reclamación	12/04/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	BUENOS DIAS: TAREAS PENDIENTES QUE AFECTAN DIRECTAMENTE A LA ATENCION DE LOS PACIENTES EN CANALIZACIONES EN TRAMITE O PENDIENTE DE TRAMITAR 77	ZONAS GENERALES	No se especifica la causa del problema, pero se puede intuir que es por falta de personal
HHE	Reclamación	12/04/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	BUENOS DIAS: TAREAS PENDIENTES QUE AFECTAN DIRECTAMENTE A LA ATENCION DE LOS PACIENTES EN CENTRALITA LLAMADAS DE CITAS PENDIENTES 338	ZONAS GENERALES	No se especifica la causa del problema, pero se puede intuir que es por falta de personal



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL DEL HENARES
28/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HHE	Reclamación	13/04/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	BUENOS DIAS: TAREAS PENDIENTES QUE AFECTAN DIRECTAMENTE A LA ATENCION DE LOS PACIENTES EN CENTRALITA ENVIO DE CITAS POR CORREO 672	ZONAS GENERALES	No se especifica la causa del problema, pero se puede intuir que es por falta de personal
HHE	Reclamación	15/04/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	BUENOS DIAS: TAREAS PENDIENTES QUE AFECTAN DIRECTAMENTE A LA ATENCION DE LOS PACIENTES EN ARCHIVO LA MECANIZACION DE CODIGOS DE HDD ESTA RETRASADA DESDE EL 30/01/2019	ZONAS GENERALES	No se especifica la causa del problema, pero se puede intuir que es por falta de personal
HHE	Reclamación	15/04/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	BUENOS DIAS: TAREAS PENDIENTES QUE AFECTAN DIRECTAMENTE A LA ATENCION DE LOS PACIENTES EN ARCHIVO SEPARACION Y ARCHIVO DE LOS PRICKS DE ALERGIA 2 A Z	ZONAS GENERALES	No se especifica la causa del problema, pero se puede intuir que es por falta de personal



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL DEL HENARES
28/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HHE	Reclamación	15/04/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	BUENOS DIAS: TAREAS PENDIENTES QUE AFECTAN DIRECTAMENTE A LA ATENCION DE LOS PACIENTES EN ARCHIVO HISTORIAS CLINICAS: PURGAR, SEPARAR Y ARCHIVAR... 100.	ZONAS GENERALES	No se especifica la causa del problema, pero se puede intuir que es por falta de personal
HHE	Reclamación	15/04/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	BUENOS DIAS: TAREAS PENDIENTES QUE AFECTAN DIRECTAMENTE A LA ATENCION DE LOS PACIENTES EN CENTRALITA INFORMACION SMS CENTRALITA AUTOMATICA MES ABRIL. 01.04.2019= 70% REALIZADO 02.04.2019= 50% REALIZADO 03.04.2019= 0% REALIZADO 04.04.2019= 100% REALIZADO 05.04.2019= 100% REALIZADO 08.04.2019= 2% REALIZADO 09.04.2019= 0% REALIZADO 10.04.2019= 0% REALIZADO 11.04.2019= 0% REALIZADO	ZONAS GENERALES	No se especifica la causa del problema, pero se puede intuir que es por falta de personal
HHE	Reclamación	15/04/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	BUENOS DIAS: TAREAS PENDIENTES QUE AFECTAN DIRECTAMENTE A LA ATENCION DE LOS PACIENTES EN CENTRALITA ENVIO DE CITAS POR CORREO 644	ZONAS GENERALES	No se especifica la causa del problema, pero se puede intuir que es por falta de personal



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL DEL HENARES
28/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HHE	Reclamación	15/04/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	BUENOS DIAS: TAREAS PENDIENTES QUE AFECTAN DIRECTAMENTE A LA ATENCION DE LOS PACIENTES EN CENTRALITA LLAMADAS DE CITAS PENDIENTES 342	ZONAS GENERALES	No se especifica la causa del problema, pero se puede intuir que es por falta de personal
HHE	Reclamación	15/04/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	BUENOS DIAS: TAREAS PENDIENTES QUE AFECTAN DIRECTAMENTE A LA ATENCION DE LOS PACIENTES EN CANALIZACIONES LLAMADAS O POSIBLE CORREO 125 ES	ZONAS GENERALES	No se especifica la causa del problema, pero se puede intuir que es por falta de personal
HHE	Reclamación	15/04/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	BUENOS DIAS: TAREAS PENDIENTES QUE AFECTAN DIRECTAMENTE A LA ATENCION DE LOS PACIENTES EN CANALIZACIONES CERRAR OBJETOS CLINICOS Y ARCHIVAR 1121	ZONAS GENERALES	No se especifica la causa del problema, pero se puede intuir que es por falta de personal



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL DEL HENARES
28/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HHE	Reclamación	15/04/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	BUENOS DIAS: TAREAS PENDIENTES QUE AFECTAN DIRECTAMENTE A LA ATENCION DE LOS PACIENTES EN CANALIZACIONES GESTIONES VARIAS PENDIENTES DE SOLUCIONAR 104	ZONAS GENERALES	No se especifica la causa del problema, pero se puede intuir que es por falta de personal
HHE	Reclamación	15/04/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	BUENOS DIAS: TAREAS PENDIENTES QUE AFECTAN DIRECTAMENTE A LA ATENCION DE LOS PACIENTES EN CANALIZACIONES EN TRAMITE O PENDIENTE DE TRAMITAR 92	ZONAS GENERALES	No se especifica la causa del problema, pero se puede intuir que es por falta de personal
HHE	Reclamación	15/04/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	BUENOS DIAS: TAREAS PENDIENTES QUE AFECTAN DIRECTAMENTE A LA ATENCION DE LOS PACIENTES EN GESTION CAMAS DIA 15 DE ABRIL DE 2019 HOY DE 09.00 A 10.00 HORAS SE QUEDA SIN NADIE QUE REALICE LA TAREA PENDIENTE, TELEFONO DESATENDIDO Y EL INFORME SIN COMPLETAR	ZONAS GENERALES	No se especifica la causa del problema, pero se puede intuir que es por falta de personal



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL DEL HENARES
28/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HHE	Reclamación	15/04/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	BUENOS DIAS: TAREAS PENDIENTES QUE AFECTAN DIRECTAMENTE A LA ATENCION DE LOS PACIENTES EN DIAGNOSTICO POR IMAGEN HOY DIA 15 DE ABRIL DE 10.00 A 11.00 HORAS SE QUEDA SIN NADIE QUE REALICE LAS TAREAS PENDIENTES: MOSTRADOR SIN ATENCION DIRECTA CON PACIENTES ACUMULADOS MAQUINA EXPENEDORA DE TURNOS SI FUNCIONAR PRUEBAS SIN PODERSE REALIZAR TELEFONO DESATENDIDO...	ZONAS GENERALES	No se especifica la causa del problema, pero se puede intuir que es por falta de personal
HHE	Reclamación	23/04/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	BUENOS DIAS: TAREAS PENDIENTES QUE AFECTAN DIRECTAMENTE A LA ATENCION DE LOS PACIENTES EN CANALIZACIONES CERRAR OBJETOS CLINICOS Y ARCHIVAR 1164	ZONAS GENERALES	No se especifica la causa del problema, pero se puede intuir que es por falta de personal
HHE	Reclamación	23/04/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	BUENOS DIAS: TAREAS PENDIENTES QUE AFECTAN DIRECTAMENTE A LA ATENCION DE LOS PACIENTES EN CANALIZACIONES LLAMADAS O POSIBLE CORREO 157	ZONAS GENERALES	No se especifica la causa del problema, pero se puede intuir que es por falta de personal



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL DEL HENARES
28/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HHE	Reclamación	23/04/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	BUENOS DIAS: TAREAS PENDIENTES QUE AFECTAN DIRECTAMENTE A LA ATENCION DE LOS PACIENTES EN CANALIZACIONES EN TRAMITE O PENDIENTE DE TRAMITAR 39	ZONAS GENERALES	No se especifica la causa del problema, pero se puede intuir que es por falta de personal
HHE	Reclamación	23/04/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	BUENOS DIAS: TAREAS PENDIENTES QUE AFECTAN DIRECTAMENTE A LA ATENCION DE LOS PACIENTES EN CANALIZACIONES GESTIONES VARIAS PENDIENTES DE SOLUCIONAR 93	ZONAS GENERALES	No se especifica la causa del problema, pero se puede intuir que es por falta de personal
HHE	Reclamación	23/04/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	BUENOS DIAS: TAREAS PENDIENTES QUE AFECTAN DIRECTAMENTE A LA ATENCION DE LOS PACIENTES EN ARCHIVO LA MECANIZACION DE CODIGOS DE HDD ESTA RETRASADA DESDE EL 31/01/2019	ZONAS GENERALES	No se especifica la causa del problema, pero se puede intuir que es por falta de personal



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL DEL HENARES
28/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HHE	Reclamación	23/04/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	BUENOS DIAS: TAREAS PENDIENTES QUE AFECTAN DIRECTAMENTE A LA ATENCION DE LOS PACIENTES EN ARCHIVO SEPARACION Y ARCHIVO PRICKS DE ALERGIA: 2 A Z A PARTE DE LA COLOCACION DE LOS QUE HAY EN BALDAS	ZONAS GENERALES	No se especifica la causa del problema, pero se puede intuir que es por falta de personal
HHE	Reclamación	23/04/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	BUENOS DIAS: TAREAS PENDIENTES QUE AFECTAN DIRECTAMENTE A LA ATENCION DE LOS PACIENTES EN ARCHIVO HISTORIAS CLINICAS: PURGAR, SEPARAR Y ARCHIVAR... 120.	ZONAS GENERALES	No se especifica la causa del problema, pero se puede intuir que es por falta de personal
HHE	Reclamación	23/04/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	BUENOS DIAS: TAREAS PENDIENTES QUE AFECTAN DIRECTAMENTE A LA ATENCION DE LOS PACIENTES EN ARCHIVO REGISTRO DE TUMORES QUE ESTA PARADO DESDE 11/02/2019	ZONAS GENERALES	No se especifica la causa del problema, pero se puede intuir que es por falta de personal



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL DEL HENARES
28/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HHE	Reclamación	23/04/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	BUENOS DIAS: TAREAS PENDIENTES QUE AFECTAN DIRECTAMENTE A LA ATENCION DE LOS PACIENTES EN CENTRALITA CORREO PENDIENTE 625	ZONAS GENERALES	No se especifica la causa del problema, pero se puede intuir que es por falta de personal
HHE	Reclamación	23/04/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	BUENOS DIAS: TAREAS PENDIENTES QUE AFECTAN DIRECTAMENTE A LA ATENCION DE LOS PACIENTES EN CENTRALITA LLAMADAS REPROGRAMACIONES A 21 DIAS VISTO 215	ZONAS GENERALES	No se especifica la causa del problema, pero se puede intuir que es por falta de personal
HHE	Reclamación	23/04/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	BUENOS DIAS: TAREAS PENDIENTES QUE AFECTAN DIRECTAMENTE A LA ATENCION DE LOS PACIENTES EN CENTRALITA AUTOMATICA 15.04.2019= 40% REALIZADO 16.04.2019= 0% REALIZADO 17.04.2019= 0% REALIZADO 18.04.2019= 0% REALIZADO 19.04.2019= 0% REALIZADO	ZONAS GENERALES	No se especifica la causa del problema, pero se puede intuir que es por falta de personal



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL DEL HENARES
28/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HHE	Reclamación	23/04/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	BUENOS DIAS: TAREAS PENDIENTES QUE AFECTAN DIRECTAMENTE A LA ATENCION DE LOS PACIENTES EN CENTRALITA GESTION DE CITAS POR MAIL 22.04.2019= 0% REALIZADO	ZONAS GENERALES	No se especifica la causa del problema, pero se puede intuir que es por falta de personal
HHE	Reclamación	23/04/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	BUENOS DIAS: TAREAS PENDIENTES QUE AFECTAN DIRECTAMENTE A LA ATENCION DE LOS PACIENTES EN CENTRALITA ACUMULO DE LLAMADAS SIN GESTIONAR Y ANOTADAS EN UN CUADERNO SIN CONTROL; MAS DE 60 ANOTACIONES: . ANOTACIONES QUE HAN SALIDO DEL HOSPITAL SIN CONOCER EL DESTINO??? . ANOTACIONES QUE SE HAN DEMORADO EN LA GESTION . ANOTACIONES QUE HAN GENERADO DOBLE LLAMADA A LOS PACIENTES	ZONAS GENERALES	No se especifica la causa del problema, pero se puede intuir que es por falta de personal
HHE	Reclamación	05/11/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	TRABAJO NO REALIZADO EN ARCHIVO EL DIA 31/10/2019: ESCANEADO Y ARCHIVO DE 19 RESONANCIAS	ZONAS GENERALES	No se especifica la causa del problema, pero se puede intuir que es por falta de personal



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL DEL HENARES
28/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HHE	Reclamación	05/11/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	TRABAJO NO REALIZADO EN ARCHIVO EL DIA 31/10/2019 ESCANEADO Y ARCHIVO DE 15 INFORMES EN SELENE	ZONAS GENERALES	No se especifica la causa del problema, pero se puede intuir que es por falta de personal
HHE	Reclamación	05/11/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	TRABAJO NO REALIZADO EN ARCHIVO EL DIA 31/10/2019 GESTION Y TRAMITACION DE 12 CD'S	ZONAS GENERALES	No se especifica la causa del problema, pero se puede intuir que es por falta de personal
HHE	Reclamación	05/11/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	TRABAJO NO REALIZADO EN ARCHIVO EL DIA 31/10/2019 GESTION Y TRAMITACION DE 1 EMG	ZONAS GENERALES	No se especifica la causa del problema, pero se puede intuir que es por falta de personal



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL DEL HENARES
28/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HHE	Reclamación	05/11/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	TRABAJO NO REALIZADO EN ARCHIVO EL DIA 31/10/2019 GESTION Y TRAMITACION DE 2 SEMINOGRAMAS	ZONAS GENERALES	No se especifica la causa del problema, pero se puede intuir que es por falta de personal
HHE	Reclamación	05/11/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	TRABAJO NO REALIZADO EN ARCHIVO EL DIA 31/10/2019 GESTION Y TRAMITACION DE 25 I.V.E	ZONAS GENERALES	No se especifica la causa del problema, pero se puede intuir que es por falta de personal
HHE	Reclamación	05/11/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	TRABAJO NO REALIZADO EN ARCHIVO EL DIA 31/10/2019 GESTION Y TRAMITACION DE 15 INFORMES DE NOVACEN Y CELLOSA	ZONAS GENERALES	No se especifica la causa del problema, pero se puede intuir que es por falta de personal



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL DEL HENARES
28/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HHE	Reclamación	05/11/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	TRABAJO NO REALIZADO EL DIA 31/10/2019: TRAMITACION Y GESTION DE 5 INFORMES DE ANATOMIAS PATOLOGICAS	ZONAS GENERALES	No se especifica la causa del problema, pero se puede intuir que es por falta de personal
HHE	Reclamación	05/11/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	TRABAJO NO REALIZADO EL DIA 31/10/2019: TRAMITACION Y GESTION DE 9 SOLICITUDES DE DOCUMENTACION	ZONAS GENERALES	No se especifica la causa del problema, pero se puede intuir que es por falta de personal
HHE	Reclamación	11/11/2019	SIGI	Tiempo de espera excesivo presencial para citas admisión	QUEDAN MAS DE 70 PACIENTES EN FILA DE SALA DE EXTRACCIONES A LAS 10.00	EXTRACCIONES	



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL DEL HENARES
28/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HHE	Reclamación	15/11/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	TAREAS PENDIENTES EN BIBLIOTECA: REALIZACION DE CERTIFICADOS DE LOS CURSOS (100 TITULOS)	ZONAS GENERALES	No se especifica la causa del problema, pero se puede intuir que es por falta de personal
HHE	Reclamación	15/11/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	TAREAS PENDIENTES EN BIBLIOTECA: ARCHIVO DE PROYECTOS DE INVESTIGACION (300 CARPETAS PSIQUIATRIA)	ZONAS GENERALES	No se especifica la causa del problema, pero se puede intuir que es por falta de personal
HHE	Reclamación	15/11/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	TAREAS PENDIENTES EN BIBLIOTECA: ELABORACION DE LISTAS DE DISTRIBUCION (4 CURSOS)	ZONAS GENERALES	No se especifica la causa del problema, pero se puede intuir que es por falta de personal



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL DEL HENARES
28/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HHE	Reclamación	15/11/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	TAREAS PENDIENTES DE REALIZAR (BIBLIOTECA/FORMACION CONTINUADA/INVESTIGACION) O ELABORACION DE LISTAS DE DISTRIBUCION (4 CURSOS)	ZONAS GENERALES	No se especifica la causa del problema, pero se puede intuir que es por falta de personal
HHE	Reclamación	15/11/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	TAREAS PENDIENTES DE REALIZAR (BIBLIOTECA/FORMACION CONTINUADA/INVESTIGACION) O ELABORACION HOJA DE FIRMAS (4 CURSOS)	ZONAS GENERALES	No se especifica la causa del problema, pero se puede intuir que es por falta de personal
HHE	Reclamación	15/11/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	TAREAS PENDIENTES DE REALIZAR (BIBLIOTECA/FORMACION CONTINUADA/INVESTIGACION) O ENVIO DE CORREOS ELECTRONICOS DE ACEPTACION/RECORDATORIO DE CURSOS (4 CURSOS)	ZONAS GENERALES	No se especifica la causa del problema, pero se puede intuir que es por falta de personal



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL DEL HENARES
28/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HHE	Reclamación	15/11/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	TAREAS PENDIENTES DE REALIZAR (BIBLIOTECA/FORMACION CONTINUADA/INVESTIGACION) O ENVIO DE CERTIFICADOS A ALUMNOS (50 TITULOS)	ZONAS GENERALES	No se especifica la causa del problema, pero se puede intuir que es por falta de personal
HHE	Reclamación	15/11/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	TAREAS PENDIENTES DE REALIZAR (BIBLIOTECA/FORMACION CONTINUADA/INVESTIGACION) O MECANIZACION DE RESULTADOS DE LOS CURSOS AL DOCUMENTO SOLICITADO POR LA CONSEJERIA (MECANIZACION DE 100 CUESTIONARIOS)	ZONAS GENERALES	No se especifica la causa del problema, pero se puede intuir que es por falta de personal
HHE	Reclamación	15/11/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	TAREAS PENDIENTES DE REALIZAR (BIBLIOTECA/FORMACION CONTINUADA/INVESTIGACION) O ESCANEADO DE DOCUMENTOS. (5 CURSOS)	ZONAS GENERALES	No se especifica la causa del problema, pero se puede intuir que es por falta de personal



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HHE	Reclamación	15/11/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	TAREAS PENDIENTES DE REALIZAR (BIBLIOTECA/FORMACION CONTINUADA/INVESTIGACION) O REVISION DE SI TIENE CODIFICACION ALREDEDOR DE 100 CONSENTIMIENTOS INFORMADOS.	ZONAS GENERALES	No se especifica la causa del problema, pero se puede intuir que es por falta de personal
HHE	Reclamación	15/11/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	TAREAS PENDIENTES DE REALIZAR (BIBLIOTECA/FORMACION CONTINUADA/INVESTIGACION) O MECANIZACION EN BBDD'S DE ALUMNOS.	ZONAS GENERALES	No se especifica la causa del problema, pero se puede intuir que es por falta de personal
HHE	Reclamación	18/11/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	¿ BUENOS DIAS: TAREAS PENDIENTES DE REALIZAR (BIBLIOTECA/FORMACION CONTINUADA/INVESTIGACION) 1 REALIZACION DE CERTIFICADOS DE LOS CURSOS (100 TITULOS)	ZONAS GENERALES	No se especifica la causa del problema, pero se puede intuir que es por falta de personal



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL DEL HENARES
28/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HHE	Reclamación	18/11/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	¿ BUENOS DIAS: TAREAS PENDIENTES DE REALIZAR (BIBLIOTECA/FORMACION CONTINUADA/INVESTIGACION) 2 ARCHIVO DE PROYECTOS DE INVESTIGACION (300 CARPETAS PSIQUIATRIA)	ZONAS GENERALES	No se especifica la causa del problema, pero se puede intuir que es por falta de personal
HHE	Reclamación	18/11/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	¿ BUENOS DIAS: TAREAS PENDIENTES DE REALIZAR (BIBLIOTECA/FORMACION CONTINUADA/INVESTIGACION) 3 ELABORACION DE LISTAS DE DISTRIBUCION (5 CURSOS)	ZONAS GENERALES	No se especifica la causa del problema, pero se puede intuir que es por falta de personal
HHE	Reclamación	18/11/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	¿ BUENOS DIAS: TAREAS PENDIENTES DE REALIZAR (BIBLIOTECA/FORMACION CONTINUADA/INVESTIGACION) 5 ENVIO DE CORREOS ELECTRONICOS DE ACEPTACION/RECORDATORIO DE CURSOS (5 CURSOS)	ZONAS GENERALES	No se especifica la causa del problema, pero se puede intuir que es por falta de personal



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL DEL HENARES
28/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HHE	Reclamación	18/11/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	¿BUENOS DIAS: TAREAS PENDIENTES DE REALIZAR (BIBLIOTECA/FORMACION CONTINUADA/INVESTIGACION) 4 ELABORACION HOJA DE FIRMAS (5 CURSOS)	ZONAS GENERALES	No se especifica la causa del problema, pero se puede intuir que es por falta de personal
HHE	Reclamación	18/11/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	¿BUENOS DIAS: TAREAS PENDIENTES DE REALIZAR (BIBLIOTECA/FORMACION CONTINUADA/INVESTIGACION) 6 ENVIO DE CERTIFICADOS A ALUMNOS (50 TITULOS)	ZONAS GENERALES	No se especifica la causa del problema, pero se puede intuir que es por falta de personal
HHE	Reclamación	18/11/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	¿BUENOS DIAS: TAREAS PENDIENTES DE REALIZAR (BIBLIOTECA/FORMACION CONTINUADA/INVESTIGACION) 7 MECANIZACION DE RESULTADOS DE LOS CURSOS AL DOCUMENTO SOLICITADO POR LA CONSEJERIA (MECANIZACION DE 200 CUESTIONARIOS)	ZONAS GENERALES	No se especifica la causa del problema, pero se puede intuir que es por falta de personal



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL DEL HENARES
28/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HHE	Reclamación	18/11/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	¿BUENOS DIAS: TAREAS PENDIENTES DE REALIZAR (BIBLIOTECA/FORMACION CONTINUADA/INVESTIGACION) 8 ESCANEADO DE DOCUMENTOS. (5 CURSOS)	ZONAS GENERALES	No se especifica la causa del problema, pero se puede intuir que es por falta de personal
HHE	Reclamación	18/11/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	¿BUENOS DIAS: TAREAS PENDIENTES DE REALIZAR (BIBLIOTECA/FORMACION CONTINUADA/INVESTIGACION) 9 REVISION DE ALREDEDOR 150 CONSENTIMIENTOS INFORMADOS.	ZONAS GENERALES	No se especifica la causa del problema, pero se puede intuir que es por falta de personal
HHE	Reclamación	18/11/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	¿BUENOS DIAS: TAREAS PENDIENTES DE REALIZAR (BIBLIOTECA/FORMACION CONTINUADA/INVESTIGACION) 10 MECANIZACION EN BBDD'S DE ALUMNOS.	ZONAS GENERALES	No se especifica la causa del problema, pero se puede intuir que es por falta de personal



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL DEL HENARES
28/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HHE	Reclamación	18/11/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	¿BUENOS DIAS: TAREAS PENDIENTES DE REALIZAR (BIBLIOTECA/FORMACION CONTINUADA/INVESTIGACION) . 11 ELABORACION DE TABLA CON TODOS LOS PROYECTOS DE INVESTIGACION EN PROCESO.	ZONAS GENERALES	No se especifica la causa del problema, pero se puede intuir que es por falta de personal
HHE	Reclamación	18/11/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	¿BUENOS DIAS: TAREAS PENDIENTES DE REALIZAR (BIBLIOTECA/FORMACION CONTINUADA/INVESTIGACION) 12 ATENCION DIRECTA DE PROFESIONALES QUE SOLICITAN TITULOS DE CURSOS PARA PRESENTACION OPE CON PROLONGACION DE JORNADA DE LAS 15.00 HORAS EN ADELANTE PUES SUELEN HACERLO AL SALIR DEL TURNO DE MAÑANA ASI MISMO DESDE LAS 08.00 AL SALIR DEL TURNO DE LA NOCHE.	ZONAS GENERALES	No se especifica la causa del problema, pero se puede intuir que es por falta de personal
HHE	Reclamación	18/11/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	¿BUENOS DIAS: TAREAS PENDIENTES DE REALIZAR (EN AGENDAS) 1 ABRIR PC'S	ZONAS GENERALES	No se especifica la causa del problema, pero se puede intuir que es por falta de personal



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL DEL HENARES
28/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HHE	Reclamación	18/11/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	¿BUENOS DIAS: TAREAS PENDIENTES DE REALIZAR (EN AGENDAS) 2 CITAR LOS HUECOS DE PREFERENTES	ZONAS GENERALES	No se especifica la causa del problema, pero se puede intuir que es por falta de personal
HHE	Reclamación	18/11/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	¿BUENOS DIAS: TAREAS PENDIENTES DE REALIZAR (EN AGENDAS) 3 CITAR EL EMAIL DE REHABILITACION	ZONAS GENERALES	No se especifica la causa del problema, pero se puede intuir que es por falta de personal
HHE	Reclamación	18/11/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	¿BUENOS DIAS: TAREAS PENDIENTES DE REALIZAR (EN AGENDAS) 4 ATENCION TELEFONICA DE 8H A 9H Y DE 14H A 15H	ZONAS GENERALES	No se especifica la causa del problema, pero se puede intuir que es por falta de personal



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL DEL HENARES
28/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HHE	Reclamación	18/11/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	¿BUENOS DIAS: TAREAS PENDIENTES DE REALIZAR (EN AGENDAS) 5 LAS GUARDIAS DE MIR Y REPROGRAMAR LAS AGENDAS AFECTADAS	ZONAS GENERALES	No se especifica la causa del problema, pero se puede intuir que es por falta de personal
HHE	Reclamación	18/11/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	¿BUENOS DIAS: TAREAS PENDIENTES DE REALIZAR (EN AGENDAS) 6 ACABAR PLANIFICACION DE CAR DE DICIEMBRE	ZONAS GENERALES	No se especifica la causa del problema, pero se puede intuir que es por falta de personal
HHE	Reclamación	18/11/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	¿BUENOS DIAS: TAREAS PENDIENTES DE REALIZAR (EN AGENDAS) 7 CREAR 2 DE LAS 9 AGENDAS GRUPALES QUE PIDE CREAR EL DR. CORREAS,	ZONAS GENERALES	No se especifica la causa del problema, pero se puede intuir que es por falta de personal



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL DEL HENARES
28/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HHE	Reclamación	18/11/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	¿BUENOS DIAS: TAREAS PENDIENTES DE REALIZAR (EN AGENDAS) 8 REVISAR TODOS LOS PERMISOS QUE SE MANDO DESDE DIRECCION MEDICA	ZONAS GENERALES	No se especifica la causa del problema, pero se puede intuir que es por falta de personal
HHE	Reclamación	04/12/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	HOY NO HAY COBERTURA DE UNA ADMINISTRATIVO EN SOPORTE MEDICO.	ZONAS GENERALES	
HHE	Reclamación	05/12/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	HOY DE NUEVO SE QUEDAN TAREAS SIN REALIZAR EN SOPORTE MEDICO PORQUE FALTA UNA PERSONA	ZONAS GENERALES	



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL DEL HENARES
28/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HHE	Reclamación	16/12/2019	SIGI	Otros	NECEISTAMOS TENER ARMARIOS ROPEROS EN LA NUEVA ZONA DE CITACIONES SE TRATA DE PONER EN DOS DE LOS ARMARIOS UNA BARRA DONDE COLGAR PERCHAS Y PODER TENER ALAS BATAS DECENTEMENTE COLGADAS.	ZONAS GENERALES	
HHE	Reclamación	16/12/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	EN EL DIA DE HOY SE QUEDA LA TAREA SIN HACER EN CENTRALITA SE QUEDA DURANTE GRAN PARTE DE LA MAÑANA SIN CUBRIR	ZONAS GENERALES	No se especifica la causa del problema, pero se puede intuir que es por falta de personal
HHE	Reclamación	16/12/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	SE QUEDA LA TAREA SIN REALIZAR EN LA ZONA DE DEURGENCIAS PORQUE FALTA UNA PERSONA GRAN PARTE DE LA MAÑANA	ADMISIÓN URGENCIAS	



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL DEL HENARES
28/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HHE	Reclamación	18/12/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	SE HAN QUEDADO SIN ENVIAR MAS DE 20 SOLICITUDES DE CONTINUIDAD DE TRATAMIENTO EN REHABILITACION	ZONAS GENERALES	No se especifica la causa del problema, pero se puede intuir que es por falta de personal
HHE	Reclamación	18/12/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	EN EL DIA DE MAÑANA SEGUN ME INFORMAN CON PREMEDITACION Y ALEVOSIA FALATRAN AL TRABAJO SOS ADMISNISTRATIVOS DE SOPORTE MEDICO SE QUDARAN LAS TAREAS SIN ADJUDICAR A LAS RESPONSABLES DE CADA UNIDAD, LOS JAFAS DE SERVICIO AFECTADOS ME DICEN QUE NO PUEDEN ESTAR SIN SECRETARIA.	ZONAS GENERALES	
HHE	Reclamación	24/01/2019	SIGI	Tiempo de espera excesivo presencial para citas admisión	A LAS 11,20 H DEL DIA DE HOY, LOS PACIENTES ESPERANDO A SER ATENDIDOS EN TRAUMATOLOGIA LLEGABA AL PASILLO CENTRAL, EL TIEMPO DE ESPERA EN ESE MOMENTO ERA DE 45 MINUTOS, 1 PERSONA ATENDIA EL MOSTRADOR	ADMISIÓN TRAUMATOLOGÍA	Sólo un administrativo atendiendo. La causa de las colas es la falta de personal



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL DEL HENARES
28/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HHE	Reclamación	28/01/2019	SIGI	Tiempo de espera excesivo presencial para citas admisión	CONSULTA DE TRAUMATOLOGIA, MAS DE 40 PERSONAS ESTAN ESPERANDO SER ATENDIDOS, LOS PACIENTES ESTAN ESPERANDO DESDE LAS 9,25 Y SON LAS 10,05, EL RETRASO ES DE 40 MINUTOS, 1 SOLO ADMINISTRATIVO	ADMISIÓN TRAUMATOLOGÍA	Sólo un administrativo atendiendo. La causa de las colas es la falta de personal
HHE	Reclamación	29/01/2019	SIGI	Tiempo de espera excesivo presencial para citas admisión	CONSULTA DE TRAUMATOLOGIA, LA FILA DE ESPERA PARA SER ATENDIDOS, LLEGA AL PASILLO CENTRAL, LOS PACIENTES ESTAN ESPERANDO DESDE LAS 11,05 Y SON LAS 11,50, 1 SOLO ADMINISTRATIVO	ADMISIÓN TRAUMATOLOGÍA	Sólo un administrativo atendiendo. La causa de las colas es la falta de personal
HHE	Reclamación	05/02/2019	SIGI	Tiempo de espera excesivo presencial para citas admisión	CONSULTA TRAUMATOLOGIA, SON LAS 11 DE LA MAÑANA LA ESPERA DE LOS PACIENTES ES DE 45 MINUTOS, (LLEGAN AL PASILLO) EN ESTE MOMENTO HAY DOS ADMINISTRATIVOS	ADMISIÓN TRAUMATOLOGÍA	Sólo un administrativo atendiendo. La causa de las colas es la falta de personal



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL DEL HENARES
28/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HHE	Reclamación	12/02/2019	SIGI	Tiempo de espera excesivo presencial para citas admisión	CONSULTA DE TRAUMATOLOGIA, LA COLA DE USUSASRIOS LLEGA AL PASILLO UNA HORA DE RETRASO A LAS 11,10 DE LA MAÑANA AUN ESTAN LOS PACIENTES DE LAS 10,15 , UN SOLO ADMINISTRATIVO	ADMISIÓN TRAUMATOLOGÍA	Sólo un administrativo atendiendo. La causa de las colas es la falta de personal
HHE	Reclamación	06/06/2019	SIGI	Tiempo de espera excesivo presencial para citas admisión	ESTA MAÑANA DESDE LAS 9,40H SE ESTA PRODUCIENDO LARGAS COLAS DE PACIENTES EN LA CONSULTA DE TRAUMATOLOGIA, A LAS 10,20 H LA ESPERA LLEGABA AL PASILLO CENTRAL EN EL CUAL SE ENCONTRABAN MAS DE 10 PACIENTES/FAMILIAIRES	ADMISIÓN TRAUMATOLOGÍA	Sólo un administrativo atendiendo. La causa de las colas es la falta de personal
HHE	Reclamación	07/06/2019	SIGI	Tiempo de espera excesivo presencial para citas admisión	SALA DE ESPERA DE PACIENTES DE TRAUMATOLOGIA ESPERA DE 50 MINUTOS, PACIENTE QUE SOLICITA CITA EN ESPERA DESDE LAS 12,05 SIENDO LAS 12,50H CUANDO SE LE ATIENDE. LARGA COLA AUN ESPERANDO	ADMISIÓN TRAUMATOLOGÍA	Sólo un administrativo atendiendo. La causa de las colas es la falta de personal



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HHE	Reclamación	14/01/2019	SIGI	Tiempo de espera excesivo presencial para citas admisión	EN LA PRIMERA INSPECCION EN EL MOSTRADOR DE CITACION DEL BLOQUE N, A LAS 10:16H., HABIA 11 PERSONAS ESPERANDO A SER ATENDIDAS, Y EL TIEMPO DE ESPERA FUE DE 30 MINUTOS. EN ESTE MOMENTO, 1 PERSONA ATENDIA EL MOSTRADOR.¿ EN LA SEGUNDA INSPECCION, A LAS 12:00H., HABIA 10 PERSONAS ESPERANDO A SER ATENDIDAS, Y EL TIEMPO DE ESPERA FUE DE 17 MINUTOS. EN ESTE MOMENTO, 2 PERSONAS ATENDIAN EL MOSTRADOR. EN LA PRIMERA INSPECCION EN EL MOSTRADOR DE CITACION DEL BLOQUE J, A LAS 10:36H., HABIA 9 PERSONAS ESPERANDO A SER ATENDIDAS, Y EL TIEMPO DE ESPERA FUE DE 25 MINUTOS. EN ESTE MOMENTO, 1 PERSONA ATENDIA EL MOSTRADOR.¿ EN LA SEGUNDA INSPECCION, A LAS 12:05H, OBSERVAMOS UN CARTEL QUE NOS DICE QUE ESTA CERRADO Y QUE VAYAMOS AL BLOQUE K ,HABIA 10 PERSONAS ESPERANDO A SER ATENDIDAS, Y EL TIEMPO DE ESPERA FUE DE 18 MINUTOS. EN ESTE MOMENTO, 1 PERSONA ATENDIAN EL MOSTRADOR. MAS DE 15 MINUTOS DE ESPERA, SE CONSIDERA ¿POR DEBAJO DE LOS ESTANDARES DE CALIDAD RECOMENDADOS¿.	ZONAS GENERALES	Sólo un administrativo atendiendo. La causa de las colas es la falta de personal
HHE	Reclamación	22/01/2019	SIGI	Tiempo de espera excesivo presencial para citas	EN LA PRIMERA INSPECCION EN EL MOSTRADOR DE CITACION DEL BLOQUE N, A LAS 12:25H., HABIA 10 PERSONAS ESPERANDO A SER ATENDIDAS, Y EL TIEMPO DE ESPERA FUE DE 25 MINUTOS. EN ESTE MOMENTO, 1 PERSONA ATENDIA EL MOSTRADOR. MAS DE 15 MINUTOS DE ESPERA, SE CONSIDERA ¿POR DEBAJO DE LOS ESTANDARES DE CALIDAD RECOMENDADOS¿.	ZONAS GENERALES	



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL DEL HENARES
28/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HHE	Reclamación	24/01/2019	SIGI	Tiempo de espera excesivo presencial para citas	EN LA INSPECCION EN EL MOSTRADOR DE CITACION DEL BLOQUE N, A LAS 10:10H., HABIA 15 PERSONAS ESPERANDO A SER ATENDIDAS, Y EL TIEMPO DE ESPERA FUE DE 35 MINUTOS. EN ESTE MOMENTO, 1 PERSONA ATENDIA EL MOSTRADOR. MAS DE 15 MINUTOS DE ESPERA, SE CONSIDERA ¿POR DEBAJO DE LOS ESTANDARES DE CALIDAD RECOMENDADOS¿.	ZONAS GENERALES	
HHE	Reclamación	29/01/2019	SIGI	Tiempo de espera excesivo presencial para citas admisión	EN EL MOSTRADOR DE CITACIONES DEL BLOQUE N, HABIA 2 ADMINISTRATIVOS ATENDIENDO Y 10 PERSONAS EN LA COLA, SE ESPERA MAS DE 30 MINUTOS A LAS 12H Y NOS CONFIRMAN PACIENTES QUE HABIAN LLEGADO ANTES DE LAS 14H QUE LLEVAN MAS DE MEDIA HORA ESPERANDO.	ZONAS GENERALES	Sólo un administrativo atendiendo. La causa de las colas es la falta de personal
HHE	Reclamación	31/01/2019	SIGI	Tiempo de espera excesivo presencial para citas admisión	SE REALIZA UNA NSPECCION AL MOSTRADOR DE CITACIONES DEL BLOQUE N, A LAS 11:05 DE LA MAÑANA HABIA 1 ADMINISTRATIVA Y 11 PERSONAS ESPERANDO EN LA COLA. SE ESPERO 32 MINUTOS PARA SER ATENDIDO Y AL SALIR DEL BLOQUE SE PODIA OBSERVAR QUE EL NUMERO DE GENTE QUE ESPERABA EN LA COLA AUMENTABA HASTA LLEGAR CASI AL FINAL DE LA PUERTA.	ZONAS GENERALES	Sólo un administrativo atendiendo. La causa de las colas es la falta de personal



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL DEL HENARES
28/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HHE	Reclamación	06/02/2019	SIGI	Tiempo de espera excesivo presencial para citas admisión	AL LLEGAR AL MOSTRADOR DEL BLOQUE J DE GINECOLOGIA, SE OBSERVAN 18 PERSONAS ESPERANDO Y 1 ADMINISTRATIVO. TRASMÁS DE 40 MINUTOS ESPERANDO, SE DISTRIBUYE LA COLA DEL BLOQUE J ENTRE LA ADMINISTRATIVA DEL BLOQUE K Y LA ADMINISTRATIVA DEL BLOQUE J. SE OYEN LAS QUEJAS DE LOS PACIENTES SOBRE LAS LARGAS ESPERAS EN EL MOSTRADOR.	ADMISIÓN GINECOLOGÍA	Sólo un administrativo atendiendo. La causa de las colas es la falta de personal
HHE	Reclamación	11/03/2019	SIGI	Tiempo de espera excesivo presencial para citas admisión	ESPERA DESDE LAS 10:23 DE 40 MINUTOS EN EL MOSTRADOR DE CITACIONES DEL BLOQUE N TRAUMATOLOGIA. HABIA UN ADMINISTRATIVO Y 11 PERSONAS EN LA COLA DE ESPERA POR DELANTE NUESTRA, NO OBSTANTE LA COLA NO DISMINUIA SI NO AUMENTABA CON LA LLEGADA DE NUEVAS PERSONAS QUE ESPERABAN.	ADMISIÓN TRAUMATOLOGÍA	Sólo un administrativo atendiendo. La causa de las colas es la falta de personal
HHE	Reclamación	22/04/2019	SIGI	Tiempo de espera excesivo presencial para citas admisión	ESPERA DE 35 MINUTOS EN EL MOSTRADOR DE CITACIONES DE GINECOLOGIA (BLOQUE K) DESDE LAS 11:45 A 12:20. SE OBSERVA 1 ADMINISTRATIVO ATIENDIENDO, CUANDO SE INICIA LA MEDICION HAY 10 PERSONAS ESPERANDO EN LA COLA QUE AUMENTA PROGRESIVAMENTE CON LA ENTRADA CONTINUA DE PACIENTES EN LA SALA.	ADMISIÓN GINECOLOGÍA	Sólo un administrativo atendiendo. La causa de las colas es la falta de personal



Comunidad
de Madrid

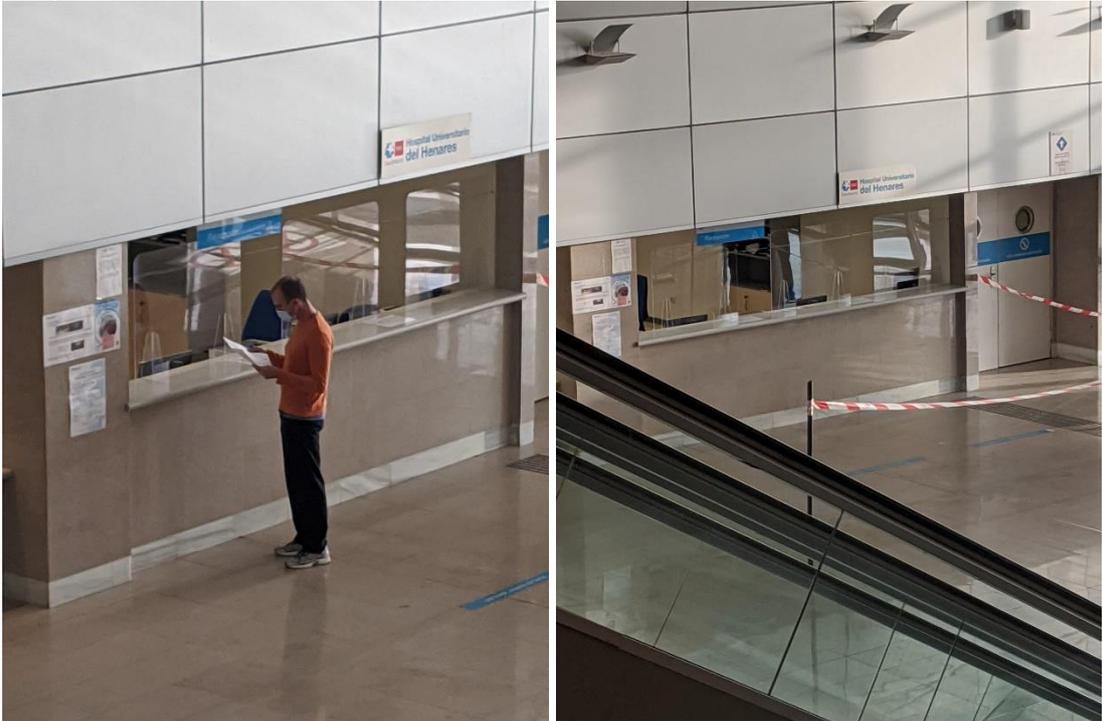
PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL DEL HENARES
28/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HHE	Reclamación	11/06/2019	SIGI	Tiempo de espera excesivo presencial para citas admisión	DIA 11 DE JUNIO, A LAS 09:40 SE ENCONTRABAN 2 ADMINISTRATIVOS ATENDIENDO EN EL MOSTRADOR DE CITACIONES DE TRAUMATOLOGIA Y LA COLA DE ESPERA DE PACIENTES LLEGABA HASTA FUERA DE LA SALA. NOS INDICAN LOS PACIENTES QUE LLEVAN 50 MINUTOS ESPERANDO.	ADMISION TRAUMATOLOGÍA	Sólo un administrativo atendiendo. La causa de las colas es la falta de personal
HHE	Reclamación	24/06/2019	SIGI	Tiempo de espera excesivo presencial para citas admisión	DIA 24 DE JUNIO, A LAS 09:50 SE ENCONTRABA 1 ADMINISTRATIVO ATENDIENDO EN EL MOSTRADOR DE CITACIONES DE TRAUMATOLOGIA Y LA COLA DE ESPERA DE PACIENTES LLEGABA HASTA LA PUERTA CON 11 PACIENTES ESPERANDO. SE ESPERA 40 MINUTOS PARA SER ATENDIDO.	ADMISION TRAUMATOLOGÍA	Sólo un administrativo atendiendo. La causa de las colas es la falta de personal
HHE	Reclamación	20/11/2019	SIGI	Tiempo de espera excesivo presencial para citas admisión	SE ESPERA 35 MIN EN SER ATENDIDO EN EL MOSTRADOR DE CITACIONES DE TRAUMATOLOGIA. SOLO HAY 1 PERSONA ATENDIENDO EN EL MOSTRADOR Y A LAS 11 H LLEGA OTRO ADMINISTRATIVO. A LA LLEGADA HABIAN 12 PERSONAS EN LA COLA ESPERANDO A SER ATENDIDAS.	ADMISION TRAUMATOLOGÍA	Sólo un administrativo atendiendo. La causa de las colas es la falta de personal

6.7 ANEXO 7: Fotografías.

Fotografía nº: 1	Fecha:16/11/2020 13:09 hs
Lugar: Información y admisión	
Descripción: Información y admisión de la entrada principal	
Imagen:	
	
Observaciones:	
Sólo un puesto atendido	

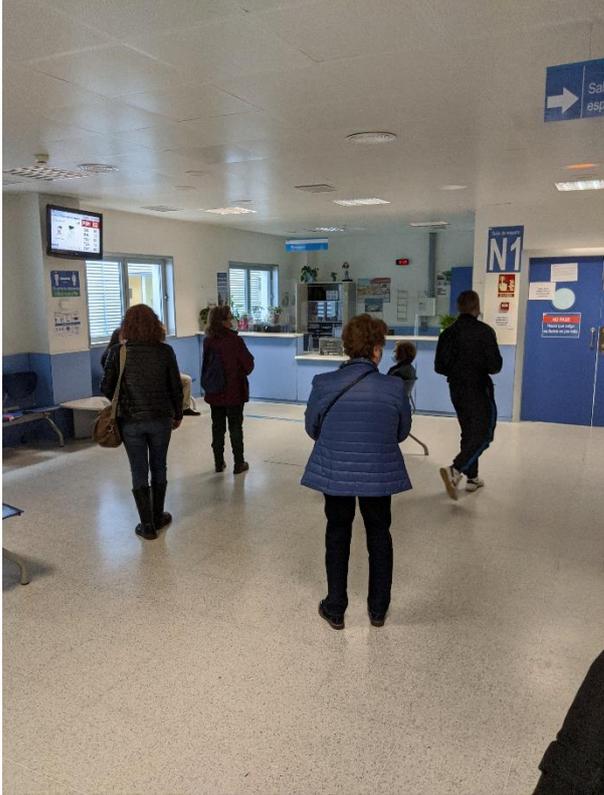
Fotografía nº: 2	Fecha:16/11/2020 15:21
Lugar: Información y admisión	
Descripción: Información y admisión de la entrada principal	
Imagen:	
	
Observaciones: Ninguno de los puestos está atendido. La administrativa vuelve a las 15:37h. Un puesto permanece vacío. (foto izq: 16.34h)	



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL DEL HENARES
28/01/2021

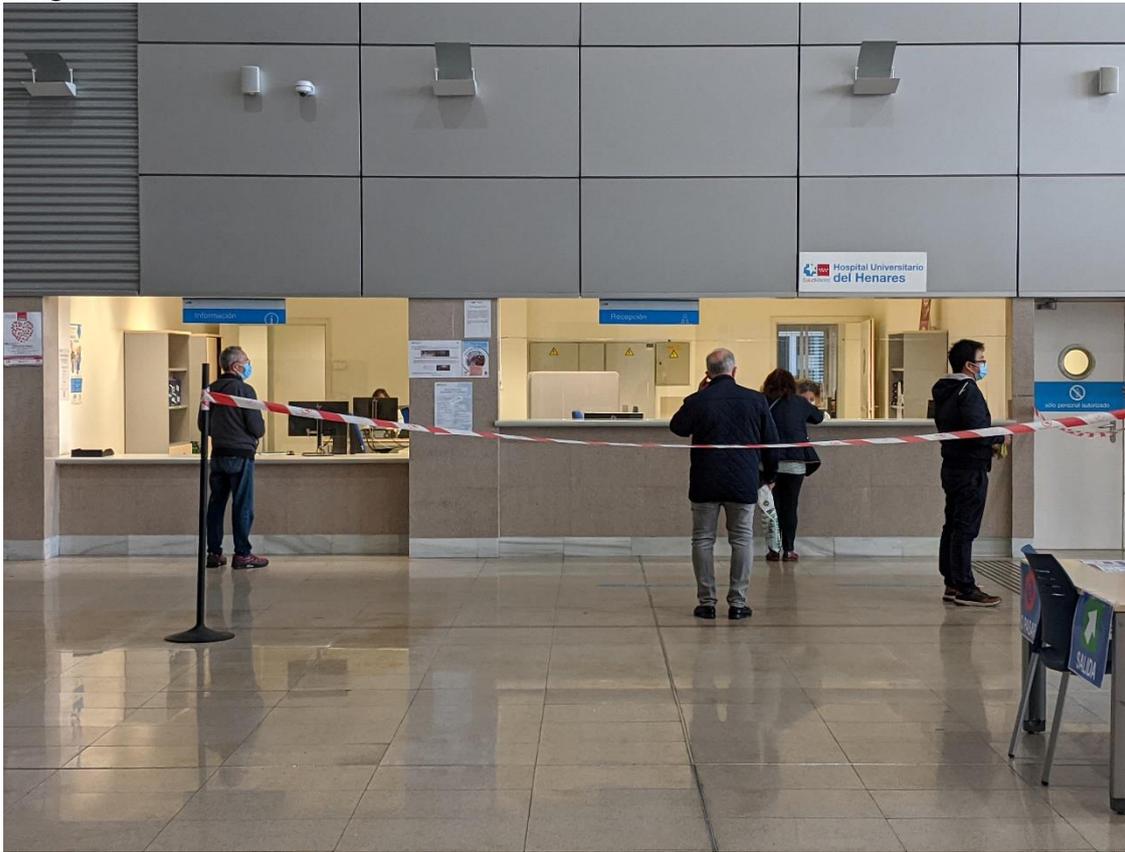


Fotografía nº: 3	Fecha: 17/11/2020 09:04
Lugar: Recepción Traumatología	
Descripción: Recepción traumatología	
Imagen: 	
Observaciones: Puesto no atendido	

Fotografía nº: 4	Fecha: 17/11/2020 09:21
Lugar: Citaciones	
Descripción: Sala de citaciones	
Imagen:	
	
Observaciones:	
Sólo un puesto atendido. Promedio de espera: 25 min	

Fotografía nº: 5	Fecha:17/11/2020 9:41
Lugar: Información y admisión	
Descripción: Información y admisión de la entrada principal	
Imagen: 	
Observaciones: Solo un puesto atendido.	

Fotografía nº: 6	Fecha:17/11/2020 9:44
Lugar: Atención al paciente y toma de datos	
Descripción: Atención al paciente y toma de datos entrada principal	
Imagen: 	
Observaciones: Aumento de personas haciendo cola en atención al paciente y Toma de datos	

Fotografía nº: 7	Fecha:17/11/2020 09:47
Lugar: Información y admisión	
Descripción: Información y admisión entrada principal	
Imagen: 	
Observaciones: Solo un puesto atendido	

Fotografía nº: 8	Fecha:17/11/2020 9:52
Lugar: Recepción Traumatología	
Descripción: Recepción traumatología	
Imagen:	
	
Observaciones:	
Puesto sin atender	

Fotografía nº: 9	Fecha:17/11/2020 11:40
Lugar: Recepción Traumatología	
Descripción: Recepción traumatología	
Imagen: 	
Observaciones: Sólo un puesto atendido. Se forma fila	

Fotografía nº: 10	Fecha:17/11/2020 11:48
Lugar: Información y admisión	
Descripción: Información y admisión hall principal	
Imagen:	
	
Observaciones:	
Solo un puesto atendido	



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL DEL HENARES
28/01/2021



Fotografía nº: 11	Fecha: 17/11/2020 11:51
Lugar: Recepción Rayos	
Descripción: Recepción rayos	
Imagen:	
	
Observaciones:	
Puesto sin cubrir por aproximadamente 20 min. No se cubre el desayuno del administrativo de rayos	

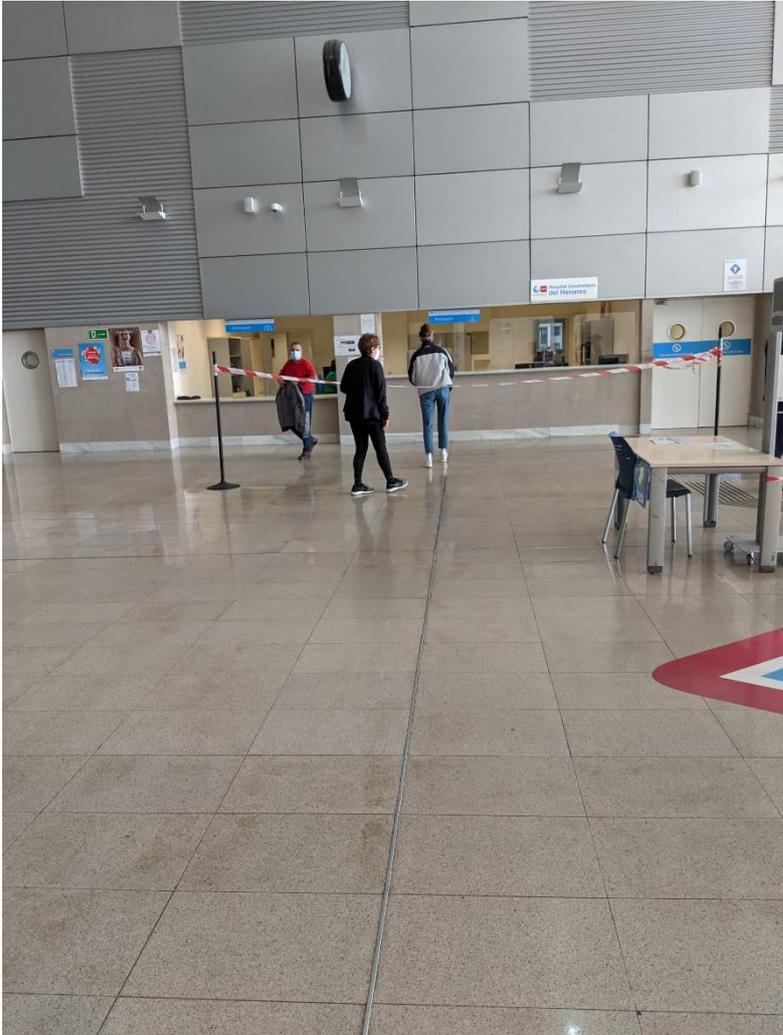


Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL DEL HENARES
28/01/2021



Fotografía nº: 12	Fecha:17/11/2020 12:07
Lugar: Urgencias	
Descripción: Recepción Urgencias	
Imagen: 	
Observaciones: Solo un puesto atendido.	

Fotografía nº: 13	Fecha:17/11/2020 13:03
Lugar: Información y admisión	
Descripción: Información y admisión hall principal	
Imagen: 	
Observaciones: Dos puestos sin atender	

Fotografía nº: 14	Fecha:17/11/2020 13:12
Lugar: Rehabilitación	
Descripción: Recepción Rehabilitación	
Imagen: 	
Observaciones: Solo un puesto atendido	

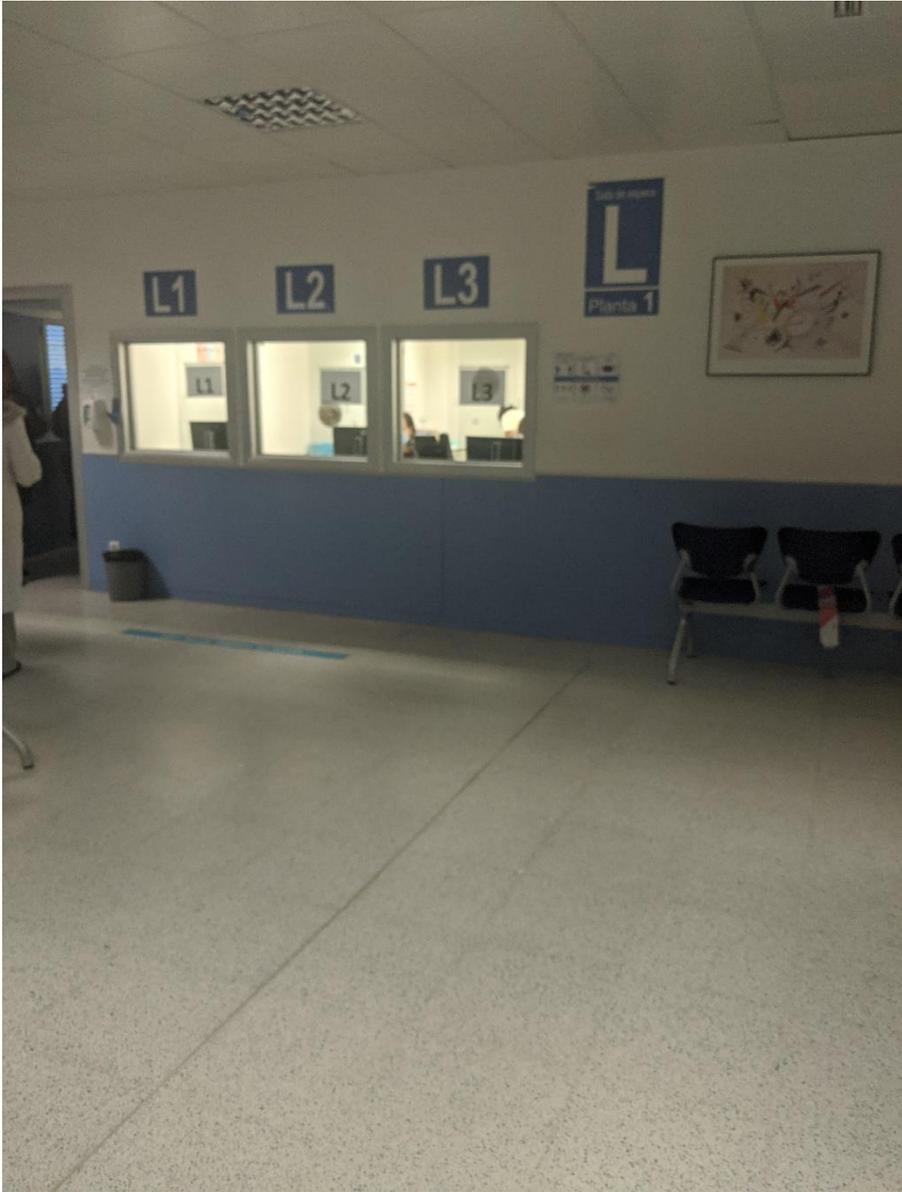
Fotografía nº: 15	Fecha:17/11/2020
Lugar: Información y admisión	
Descripción: Información y admisión entrada principal	
Imagen:	
	
Observaciones: La administrativa se encuentra realizando llamadas y los puestos de atención se encuentran vacíos hasta que se acerca un paciente. Solo 1 puesto atendido	



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL DEL HENARES
28/01/2021



Fotografía nº: 16	Fecha:18/11/2020 8:42
Lugar: Extracciones	
Descripción: Recepción extracciones	
Imagen: 	
Observaciones: Solo un puesto atendido	
Fotografía nº: 17	Fecha: 18/11/2020 08:59

Lugar: Urgencias	
Descripción: Recepción urgencias	
Imagen: 	
Observaciones: Solo un puesto atendido	

Fotografía nº: 18	Fecha: 18/11/2020
Lugar: Oftalmología	
Descripción: Recepción Oftalmología	
Imagen: 	
Observaciones: Sala sin puestos atendidos	



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL DEL HENARES
28/01/2021



Fotografía nº: 19	Fecha:18/11/2020 13:18
Lugar: Rayos	
Descripción: Recepción Rayos	
Imagen: 	
Observaciones: Puesto sin cubrir	



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL DEL HENARES
28/01/2021



Fotografía nº: 20	Fecha: 19/11/2020 09:29
Lugar: Información y Admisión	
Descripción: Información y Admisión entrada principal	
Imagen: 	
Observaciones: Solo un puesto se encuentra atendido	

Fotografía nº: 21	Fecha:19/11/2020
Lugar: Traumatología	
Descripción: Recepción traumatología	
Imagen: 	
Observaciones: Aumento puntual de personas haciendo cola en traumatología	

Fotografía nº: 22	Fecha: 19/11/2020
Lugar: Rayos	
Descripción: Recepción Rayos	
Imagen:	
	
Observaciones:	
Puesto sin atender en Rayos. Horarios de atención no especificados	

Fotografía nº: 23	Fecha: 19/11/2020 15:22
Lugar: Atención al paciente y Toma de datos	
Descripción: Atención al paciente y Toma de datos	
Imagen:	
	
Observaciones:	
Salas sin especificación de horario de atención	

Fotografía nº: 24	Fecha: 19/11/2020
Lugar: Información y Admisión	
Descripción: Información y admisión de entrada principal	
Imagen:	
	
Observaciones: Puestos sin atender	

Fotografía nº: 25	Fecha: 20/11/2020 8:44
Lugar: Urgencias	
Descripción: Recepción Urgencias	
Imagen:	
	
Observaciones: Un puesto sin atender	

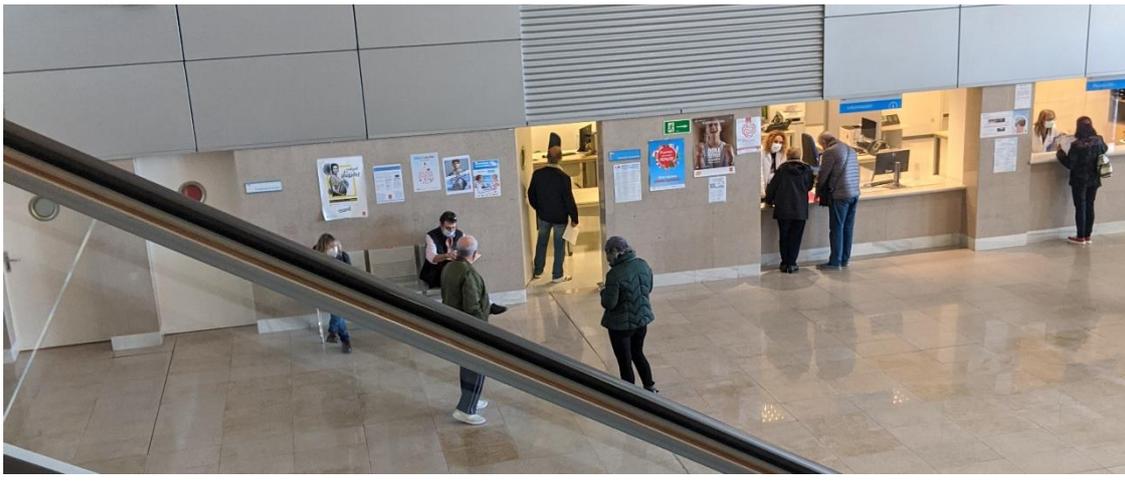
Fotografía nº: 26	Fecha:20/11/2020 09:11
Lugar: Urgencias	
Descripción: Recepción urgencias	
Imagen:	
	
Observaciones: Un puesto continúa sin ser atendido	



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL DEL HENARES
28/01/2021



Fotografía nº: 27	Fecha:20/11/2020 10:02
Lugar: Atención al paciente	
Descripción: Atención al paciente	
Imagen:	
	
Observaciones:	
Puesto sin atender	

Fotografía nº: 28	Fecha: 20/11/2020 10:02
Lugar: Información y Admisión	
Descripción: Información y Admisión entrada principal	
Imagen: 	
Observaciones: Solo un puesto atendido. Se forma fila para información	