

PA 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 INFANTA LEONOR (HIL)

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:.....	11
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	35
5	Resultados:.....	40
5.1	Resultados generales:	40
5.1.1	Equipo auditor e interlocutores del proceso de auditoría:.....	40
5.1.2	Resultados de los indicadores obtenidos por tipo de estudio:.....	42
5.1.3	Desviaciones Observadas. Plan de Acción:	50
6	ANEXOS: Tablas de valoración cumplimentadas y evidencias recogidas mediante fotografía. 69	
6.1	ANEXO 1: Tabla evaluación de los requisitos documentales.	70
6.2	ANEXO 2: Tabla de evaluación de requisitos de los procesos y subprocesos.....	82
6.2.1	Anexo 2: Tabla de Evaluación: Verificación Comunicación Cita.....	120
6.3	ANEXO 3: Tabla de evaluación del desempeño de los procesos y subprocesos.....	122
6.4	ANEXO 4: Tabla de evaluación de campo de la calidad de la atención presencial. ..	132
6.5	ANEXO 5: Tabla de datos del estudio de calidad de la atención telefónica.....	212
6.6	ANEXO 6: Tabla de análisis del SIGI y reclamaciones de pacientes.	464
6.7	ANEXO 7: Fotografías.	531



1 Resumen Ejecutivo:

Los trabajos de auditoría realizados para el Hospital Universitario Infanta Leonor 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 24 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 Infanta Leonor fueron realizados entre los días 3 y 6 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 19 procesos y 70 subprocesos asociados, realizándose entrevistas con 32 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 390 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 375 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.	76,9 %
Auditoría de procesos y subprocesos (Anexo 2)	% de cumplimiento de los requisitos de procesos y subprocesos.	97,3 %
Evaluación del desempeño de los procesos y subprocesos (Anexo 3)	% de cumplimiento de los objetivos de procesos y subprocesos.	98 % <small>(Valor promedio de cumplimiento de los objetivos de los KPI de los que se ha dispuesto de datos)</small>
Estudio de la calidad de la atención presencial en citaciones y en la recepción/información (Anexo 4)	Tiempo de espera en sala.	03:14 minutos de promedio
	% de puestos atendidos.	91%
	Posibles incidencias ocurridas durante la observación.	21 incidencias
	% de puestos de atención bien identificados	100%
	% de personal que atienden bien uniformados	98%
	% de sistemas de gestión de turno y llamada operativos	98%
Estudio de la calidad de la atención telefónica (Anexo 5)	Tiempo de respuesta.	115,5 segundos
	% de llamadas perdidas.	36,7 %
	Tiempo de llamadas en espera.	2 minutos 43 segundos
	% Derivaciones realizadas correctamente.	89,63%
	% Resolución a primera llamada.	88,53%
	% Saludo y presentación adecuadas.	88,57%
	% Trato recibido, tono empleado adecuados.	98,57%



Nombre del estudio	Indicador	Resultado
	% de Conexiones telefónicas de calidad adecuada.	97,03%
	% de despedidas adecuadas.	96,09%
Estudio de incidencias y SIGI (Anexo 6)	% de incidencias de SIGI relativas al servicio del personal administrativo.	De 399 incidencias (reclamaciones y agradecimientos), 70 son SIGIs. Las incidencias por SIGI se deben mayoritariamente a:
	Incidencias relativas al servicio del personal administrativo registradas en 2019 y su causa.	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo de espera excesivo presencial para citas (percepción subjetiva de quien reclama, esperando a ser atendido por un administrativo): 65,7% • Llamadas no atendidas por administrativo: 12,9% • Falta de confidencialidad por parte de administrativo: 8,6% • Justificantes: 7,1% <p>En cuanto a la categorización de las incidencias por causas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Problemas para conseguir citas (gestión de agendas): 32,83% • Problemas derivados de reprogramación de citas 29,07% • Tiempo de espera excesivo presencial: 14,54% • Trato recibido: 9,52% • Otros: 5,76% • Llamadas no atendidas: 2,26% • Falta personal en el punto de atención presencial en el horario previsto: 0,75%



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 Infanta Leonor, 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:** 2.
- **Desviaciones de Nivel Medio:** 10.
- **Desviaciones de Nivel Leve:** 7.

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:**

- **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 en llamadas de emergencia (10 segundos), por los resultados de los indicadores de atención telefónica comunicados por la SC. Similares resultados se han podido obtener en el estudio realizado de la calidad de la atención telefónica. Los motivos principales son la ocupación de las líneas, un tiempo excesivo de espera tras el cual la llamada se corta 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 y de resolución a primera llamada. 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.

- **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 algunas incidencias relacionadas con

ausencias temporales de administrativos en puestos de atención en diferentes unidades del Hospital, a lo largo de los cuatro días de auditoría (14 incidencias). Además, se registraron igualmente algunas 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 (3 incidencias).

Bien es cierto que 2 de las incidencias registradas con un tiempo de espera para atención presencial por encima de 20 minutos se han registrado en el área de Atención al Paciente, donde es relativamente normal tener tiempos de espera por encima de 20 minutos, pero en la otra área donde se registró un tiempo por encima de los 20 minutos fue el puesto de Admisión Lista de Espera Quirúrgica (LEQ). Para éste caso, el tiempo de espera desde que se recogió el ticket en el tótem y el número se atendió, fue de 1 hora.

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 SC. De 399 reclamaciones registradas en el año 2019, 70 fueron SIGIs, relacionados con tiempos de espera presenciales excesivos para citas (65,7%), llamadas no atendidas por administrativos (12,9%), falta de confidencialidad por parte de administrativo (8,6%), y problemas con la emisión de justificantes (7,1%). En cuanto a las causas del total de las 399 reclamaciones registradas, un buen número (32,6%) son problemas para conseguir citas, o problemas derivados de reprogramación de citas (29,1%), o tiempos excesivos para conseguir citas de forma presencial (14,5%), o trato recibido incorrecto (9,5%). 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. Potenciar formación en cursos de habilidades de comunicación, trato y atención al paciente, atención telefónica o habilidades en resolución de conflictos podría ayudar.

- **Formación:** se recomienda completar los planes de formación anuales con algún tipo de formación en idiomas y en medios de comunicación adaptados para discapacitados, 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.

- **Procedimientos y protocolos:** a pesar de que se ha evidenciado que el Manual de Procedimientos de la SC se encuentra debidamente actualizado y fechado (V13, de fecha 18/02/2020), se pone de manifiesto, no obstante, que no se lleva un completo control de versiones y de gestión y registro de cambios de unas versiones a otras. Se recomienda para todo Procedimiento y documento implantado por parte de la SC, registrar la fecha, versión, e incluir un cuadro de control de cambios que permita mejorar el control y trazabilidad de los cambios realizados en las sucesivas versiones y la vigencia de los sucesivos documentos.
- **Control de las actividades y procesos:** Para el análisis del desempeño de los procesos y subprocesos, se evidencian algunos KPIs asociables a los requisitos contractuales, que aunque sí se produce su medición y control, no se han establecido estándares u

objetivos claros de prestación de servicio por parte de la SC, por lo que no se puede concluir si se cumplen o no.

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 (Vestíbulo Principal).*
- *Área de Atención al Paciente.*
- *Área de Admisión: LEQ Programación*
- *Área de Admisión: LEQ Mesa B*
- *Área de Admisión: LEQ Mesa C*
- *Área de Admisión: Gestión de Camas / Canalizaciones / SIFCO*
- *Área de Admisión: Reprogramaciones*
- *Área de Admisión: Preferentes / SCAE*
- *Área de Citación Consultas Externas (Mostradores; durante la auditoría no hubo citación presencial).*
- *Despacho Alergias Consultas Externas.*
- *Área de Admisión Urgencias.*
- *Área de Centralita telefónica.*
- *Área de Registro de Neonatos.*
- *Área de Quirófano.*
- *Área de Admisión de Radiología.*
- *Área de Admisión de Rehabilitación.*
- *Área de Admisión de Diálisis.*



- Área de Hospital de Día 1.
- Área de Hospital de Día 2.
- Área de Farmacia.
- Área de Anatomía Patológica.

Notas

*Hospital Infanta Leonor, en adelante HIL.

**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 RECOPIRAR	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.
	Procedimiento de la prestación del servicio de cada unidad administrativa.
	Instrucciones técnicas y protocolos específicos que describan el detalle de las operaciones previstas para la prestación del servicio
	Registros y formatos del control de la prestación del servicio.
	Listado de aplicaciones informáticas de gestión que el personal administrativo utiliza para la prestación de su servicio.



DATOS QUE SE ESPERAN RECOPIRAR	DOCUMENTACIÓN SOLICITADA
	<p>Árbol de extensiones del sistema de atención telefónica.</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>
<p>Informes con datos sobre el rendimiento de los servicios</p>	<p>Informes de monitorización de indicadores de los servicios de atención, información y citación telefónica.</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> <p>Cuadrantes de coberturas de personal.</p>
<p>Documentación de servicio personal administrativo</p>	<p>Planes de formación continuada para los trabajadores del servicio de personal Administrativo</p> <p>Evidencias de la asistencia del personal administrativo a los cursos de formación, según lo definido en los planes de formación.</p> <p>Documentos del seguimiento realizado para confirmar el cumplimiento del plan de Formación.</p> <p>Documentación que defina cómo se debe realizar la uniformidad e identificación del personal que presta el servicio.</p>

DATOS QUE SE ESPERAN RECOPIRAR	DOCUMENTACIÓN SOLICITADA
	Documentación del sistema de encuestas de la satisfacción de los trabajadores de la Sociedad Concesionaria, y evidencias de comunicación de los resultados a la Administración.

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 citas 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.	POTE. Procedimientos operativos de la SC.
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.	POTE. Procedimientos operativos de la SC. Norma de calidad ISO 9001:2015.



Tipo de estudio	Método	Herramientas	Documentación de referencia
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.	PPE. 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 citación.	Listado de puntos de atención. Plan de medición de la calidad de la atención presencial. Tabla de evaluación la calidad de la atención presencial.	PPE. 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.

Martes	Miércoles	Jueves	Viernes
03/11/2020	04/11/2020	05/11/2020	06/11/2020

Jefe de auditoría			
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. Admisión de Radiología (Procedimientos y desempeño)	Auditoría de procesos y subprocesos en: Personal de atención telefónica Admisión de hospitalización, hospital de día... Pruebas Diagnósticas Unidad de farmacia. Pruebas Funcionales (Procedimientos y desempeño)
Atención al paciente. Auditoría de procesos y subprocesos. (Procedimientos y desempeño)	Estudio documental para evaluación de indicadores de desempeño de los procesos y subprocesos		

Jefe de auditoría			
Martes	Miércoles	Jueves	Viernes
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			
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 Infanta Leonor 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



RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CRITERIO	PUNTOS
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 HIL 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
Actividad Ambulatoria no Quirúrgica y Citación	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
Atención al paciente	Información al paciente
	Gestión de reclamaciones
	Actualización de datos de pacientes
	Acompañamientos
	Gestión de colas
Atención telefónica / Centralita	Información al paciente



Proceso	Subproceso
	Redireccionamiento de llamadas
	Citación
	Llamadas de emergencia
	Localización de guardia
	Comunicación de cita
Canalizaciones	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: LEQ Programación / Admisión: LEQ Mesa B / Admisión: LEQ Mesa C	Gestión de Lista de Espera Quirúrgica (LEQ)
Citación CCEE (Mostradores)	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
	Correo ordinario
	Presencial
Gestión del personal administrativo	Planificación del servicio



Proceso	Subproceso
	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.
Hospitalización y Hospital de Día 1 y 2	Gestión de camas de hospitalización y hospital de día
Información / Recepción (Vestíbulo Principal)	Información general
	Gestión del correo
	Registro general del hospital
	Fax
	Justificantes y autorizaciones
	Acompañamientos
Registro Neonatos	Registros Neonatos para Registro Civil
Farmacia	Gestión administrativa del almacén de productos farmacéuticos
Anatomía Patológica	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
Admisión Diálisis	Identificación y filiación del paciente
	Mantenimiento del registro
	Emisión de documentos y funciones de apoyo a la asistencia.



Proceso	Subproceso
	Gestión de Transporte Sanitario
Admisión Rehabilitación	Identificación y filiación del paciente
	Mantenimiento del registro
	Emisión de documentos y funciones de apoyo a la asistencia.
	Gestión de Transporte Sanitario
Quirófano	Identificación y filiación del paciente
	Mantenimiento del registro
	Emisión de documentos y funciones de apoyo a la asistencia.
Admisión Radiología	Identificación y filiación del paciente
	Mantenimiento del registro
	Emisión de documentos y funciones de apoyo a la asistencia.

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

NIVEL DE IMPORTANCIA	CRITERIO	% DE PONDERACIÓN
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. Los datos se registraron en el Anexo 2 sección "Verificación comunicación cita". 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.

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 HIL 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.	Unidades: %. Fórmula: \sum Porcentajes de cumplimiento de los KPI / Nº de estándares, objetivos y KPI.	Medición puntual coincidente con el momento de la evaluación de los requisitos documentales. 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.

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.	Mantener por debajo de 5%	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
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

Descripción	Valor objetivo o valor de referencia	Requisito del PPTE relacionado
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 HIL 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 personas que atienden bien uniformadas.



Benchmarking:	Comparación de resultados entre los 7 hospitales incluidos en el alcance. Los resultados comparativos se mostrarán en el informe comparativo.
Informe:	Sección propia en el informe final, resumen ejecutivo e informe comparativo.

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 **390 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	Se registra el nombre del indicador medido: <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 personas 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.

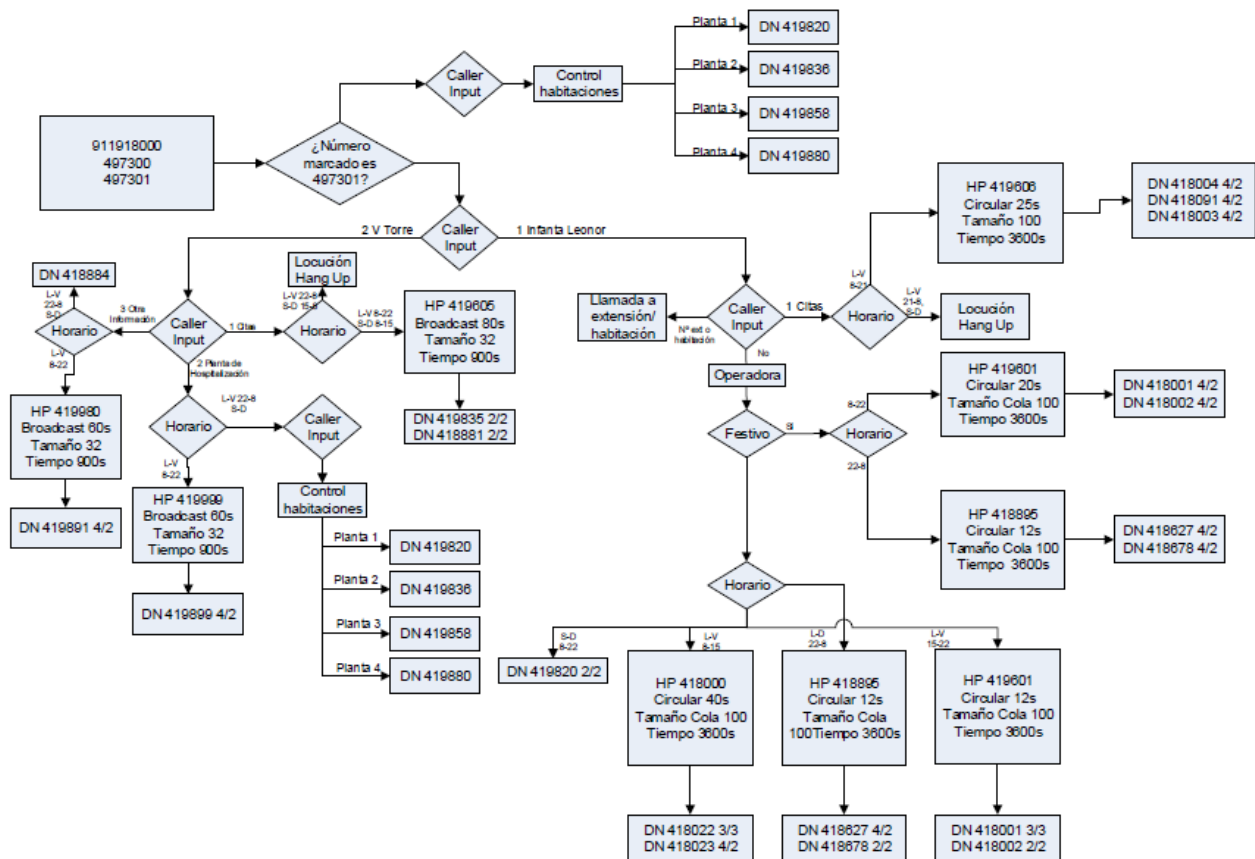
Este indicador se calcula de la manera siguiente:

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.
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 HIL 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:

- Indicadores cuantitativos:
 - Resolución a primera llamada
- 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 HIL 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 375 llamadas que se distribuye 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 HIL son los siguientes:

HOSPITAL	NÚMERO DE LLAMADAS ANUALES	ESTIMACIÓN DE LLAMADAS MENSUALES	TAMAÑO DE MUESTRA
Hospital Infanta Leonor	157.200	13.100	375

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:

Número de observaciones por punto de atención (para un hospital) = Número de llamadas de muestra del hospital / 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.

Número de llamadas por hora y día = Número de llamadas de muestra del hospital / Número de días de ejecución del estudio / Número de horas en las que el servicio de atención telefónica está operativo.

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

Planteamiento de llamada	81%				19%			
	Laboral L_V		Laboral L_V		SD-Festivo		SD-Festivo	
	Mañana (9-13)	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Tarde (17-21)	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	43	21	32	10	10	5	8	3
Habitaciones	30	16	22	7	8	3	5	2
Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	49	24	38	10	11	8	8	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	Se registra el nombre del indicador medido: <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 HIL 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 al 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
Jefe de Servicios Generales del Hospital	Ricardo Callejas	Servicios Generales del Hospital
Jefe de Admisión del Hospital	Miguel Ángel López Arenas	Admisión del Hospital
Director Asistencial de SC (Hospital de Vallecas SAU)	Carlos Allo Pérez	Dirección Asistencial de SC
Jefe de Servicio de Administrativos de Atención al Público (CIDES)	Elena de Miguel	Servicio de Administrativos de Atención al Público de SC
Adjunto a la Jefatura del Servicio (CIDES)	Javier González	Adjunto a la Jefatura del Servicio de SC
Coordinación Atención Telefónica (CIDES)	Cristina Blanco	Atención Telefónica de SC



Área/Cargo	Interlocutor/a	Procesos auditados
Responsable de BackOffice (AGES)	Roger Garzón	Responsable de BackOffice de SC
Urgencias (turno de tarde)	Clara Castro Muñoz	Urgencias
Urgencias (turno de tarde)	Cristina García	Urgencias
Admisión: LEQ Programación	Inés De Las Hazas González	LEQ
Admisión: LEQ Mesa B	Ana Gil Estévez	LEQ
Admisión: LEQ Mesa C	Nieves Murias Rivas	LEQ
Admisión: Gestión de Camas / Canalizaciones / SIFCO	Paloma Calvo	Gestión de Camas / Canalizaciones / SIFCO
Admisión: Reprogramaciones	Beatriz Rodríguez	Reprogramaciones
Admisión: Preferentes / SCAE	José Ángel Larrañaga	Preferentes / SCAE
Registro de Neonatos	Tamara Ponce Sánchez	Registro de Neonatos
Centralita	Lidia Muñoz Rosell	Centralita
Farmacia	Beatriz Amador González	Farmacia
Citación Consultas Externas (Mostradores)	Jimena Díaz Marcos	Citación Consultas Externas (Mostradores)
Citación Consultas Externas (Mostradores)	Mirela Badin	Citación Consultas Externas (Mostradores)
Citación Consultas Externas (Mostradores)	Eugenio Sevillano	Citación Consultas Externas (Mostradores)
Información / Recepción (Vestíbulo Principal)	Rosa Rubio	Información / Recepción (Vestíbulo Principal)
Información / Recepción (Vestíbulo Principal)	Rubí Borgia Martínez	Información / Recepción (Vestíbulo Principal)
Admisión Diálisis	Eva María Rodríguez Prieto	Admisión Diálisis
Admisión Rehabilitación	Jara Delgado	Admisión Rehabilitación

Área/Cargo	Interlocutor/a	Procesos auditados
Atención al Paciente	Alicia Fernández Bayón	Atención al Paciente
Hospital de Día 1	Carmen San Rodríguez	Hospital de Día
Hospital de Día 2	Olga María Fresco Miguelez	Hospital de Día
Anatomía Patológica	Ruth Martínez	Anatomía Patológica
Despacho Alergias Cex	Lorena Polanco	Despacho Alergias Cex
Quirófano	María Antonia Méndez	Quirófano
Admisión Radiología	Tamara Castaño	Admisión Radiología

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.	76,9 %	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.	97,3 %	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)	9,9 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	98 % (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%	100%	CUMPLE	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.	Mantener por debajo de 5%	2019: 3,7%; 2020: 7,4% (debido a mucho absentismo en marzo y abril por Covid-19) 98% de cumplimiento	CUMPLE	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.	0 reclamaciones relacionadas en 2019 y 2020	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.	45% (20% de horas de refuerzo como mínimo, 70% de horas de refuerzo como máximo)	No se ha podido evaluar su cumplimiento, pero no se han detectado incidencias durante los días de auditoría. 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: Los Acompañamientos y el Registro de Acompañamientos es realizado por personal sanitario del departamento de "Información a Familiares"	N/A	PPTE Ap. 12 Punto de indicadores: Ref 6



Indicador	Objetivo	Resultado	Cumplimiento y Punto en el que se detallan las incidencias	Requisito del PPTE relacionado
Organización de actos. ID_DPS_E7: % de actos con incidencias de organización sobre el total de actos organizados.	100%	N/A: No se organizan eventos por parte de los administrativos de la SC, se hacen y se organizan únicamente por parte de la Administración Sanitaria.	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	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	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.	100%	CUMPLE	PPTE Ap. 12 Punto de indicadores: Ref 10
ID_DPS_E11: Tiempo de respuesta en llamada de entrada.	Máximo 30 seg.	2019: 12 segundos de media; 2020: 39 segundos de media (aumento motivado por Covid-19) Los resultados obtenidos mediante el estudio ES_CAT, son: 115,5 segundos de tiempo de respuesta de llamadas entrantes.	Se detallan incidencias en el punto 5.1.3 "Desviaciones Observadas. Plan de Acción"	PPTE Ap. 12 Punto de indicadores: Ref 11



Indicador	Objetivo	Resultado	Cumplimiento y Punto en el que se detallan las incidencias	Requisito del PPTE relacionado
ID_DPS_E12: Tiempo de atención en llamada de espera (llamada perdida)	< 1 minuto	2019: 1 minuto 58 seg de promedio; 2020: 2 minutos y 1 segundo de promedio (aumentado por situación de Covid-19) Los resultados obtenidos mediante el estudio ES_CAT, son: 2 minutos 43 segundos de tiempo de llamadas en espera	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.	2019: 12 segundos de media; 2020: 39 segundos de media (aumento motivado por Covid-19)	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%	2019: 4,6%; 2020: 3,4% Los resultados obtenidos mediante el estudio ES_CAT, son: 36,7 % de llamadas perdidas	Se detallan incidencias en el punto 5.1.3 "Desviaciones Observadas. Plan de Acción"	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.	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



Indicador	Objetivo	Resultado	Cumplimiento y Punto en el que se detallan las incidencias	Requisito del PPTE relacionado
Listado telefónico actualizado. ID_DPS_E18: % de puestos de información con listado telefónico actualizado.	100% de listados actualizados en los puestos de información.	100%	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.	Todo el personal está correctamente identificado, aunque ahora en tiempos Covid-19, llevan una bata blanca encima, y en ocasiones no se llega a ver bien la identificación	Cumplimiento del 95% 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.	Todo el personal está correctamente identificado, aunque ahora en tiempos Covid-19, llevan una bata blanca encima, y en ocasiones no se llega a ver bien la identificación	Cumplimiento del 95% Se detallan incidencias en el punto 5.1.3 "Desviaciones Observadas. Plan de Acción"	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.	Todos los puestos se cubren según lo estipulado	CUMPLE	PPTE Ap. 12 Punto de indicadores: Pliego general

d) Estudio de la calidad de la atención presencial en citas 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.	03:14 minutos de promedio	CUMPLE	—
ID_CAP_G2 % de puestos atendidos.	100% de puestos atendidos	91%	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	21 incidencias	Se detallan incidencias en el punto 5.1.3 "Desviaciones Observadas. Plan de Acción"	Puede relacionarse con cualquier requisito del PPTE



Indicador	Objetivo	Resultado	Cumplimiento y Punto en el que se detallan las incidencias	Requisito del PPTE relacionado
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%	98%	Se detallan incidencias en el punto 5.1.3 "Desviaciones Observadas. Plan de Acción"	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.	98%	Se detallan incidencias en el punto 5.1.3 "Desviaciones Observadas. Plan de Acción"	—

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.	115,5 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%.	36,7 %	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.	2 minutos 43 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.	89,63%	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.	88,53%	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.	88,57%	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.	98,57%	CUMPLE	—
ID_CAT_G8: % de Conexiones telefónica de calidad adecuada.	Criterio de buenas prácticas. No se especifica un objetivo concreto.	97,03%	CUMPLE	—
ID_CAT_G9: % de despedidas adecuadas.	Criterio de buenas prácticas. No se especifica un objetivo concreto.	96,09%	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 70 SIGIs en 2019 (17,54% de las incidencias), con la siguiente categorización:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tiempo de espera excesivo presencial para citas (percepción subjetiva de quien reclama, esperando a ser atendido por un administrativo): 65,7% • Llamadas no atendidas por administrativo: 12,9% • Falta de confidencialidad por parte de administrativo: 8,6% • Justificantes: 7,1% 	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 (399), se pueden categorizar por causa de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Problemas para conseguir citas (gestión de agendas): 32,83% • Problemas derivados de reprogramación de citas 29,07% • Tiempo de espera excesivo presencial: 14,54% • Trato recibido: 9,52% • Otros: 5,76% • Llamadas no atendidas: 2,26% • Falta personal en el punto de atención presencial en el horario previsto: 0,75% 	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 2 desviaciones de nivel crítico. 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
DC_ES_CAP_0001	<p>Como resultado del estudio de campo de la calidad de la atención presencial, realizado durante la auditoría del Hospital (4 días laborales), se han registrado un total de 3 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 4, 2 incidencias de tiempos de espera superiores a 20 minutos en unidades de Lista de Espera Quirúrgica (LEQ) y Atención al Paciente. • Día 5, 2 incidencias de tiempos de espera superiores a 20 minutos en unidad de Atención al Paciente. 	<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_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 36,7 % de un total de 375 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"> • La llamada no se puede procesar • Tras varios minutos de espera la llamada se corta. • La llamada se corta al hacer la derivación. <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>123</td> <td>92,48%</td> </tr> <tr> <td>Mañana (9-13)</td> <td>58</td> <td>43,61%</td> </tr> <tr> <td>Mediodía/Sobremesa (13-17)</td> <td>24</td> <td>18,05%</td> </tr> <tr> <td>Noche (22-8)</td> <td>3</td> <td>2,26%</td> </tr> <tr> <td>Tarde (17-21)</td> <td>38</td> <td>28,57%</td> </tr> <tr> <td>SD-Festivo</td> <td>10</td> <td>7,52%</td> </tr> <tr> <td>Mañana (9-13)</td> <td>3</td> <td>2,26%</td> </tr> <tr> <td>Mediodía/Sobremesa (13-17)</td> <td>2</td> <td>1,50%</td> </tr> <tr> <td>Tarde (17-21)</td> <td>5</td> <td>3,76%</td> </tr> </tbody> </table>	Días y Tramos Horarios para las Llamadas Perdidas	Nº de Llamadas Perdidas	%	Laboral L_V	123	92,48%	Mañana (9-13)	58	43,61%	Mediodía/Sobremesa (13-17)	24	18,05%	Noche (22-8)	3	2,26%	Tarde (17-21)	38	28,57%	SD-Festivo	10	7,52%	Mañana (9-13)	3	2,26%	Mediodía/Sobremesa (13-17)	2	1,50%	Tarde (17-21)	5	3,76%
Días y Tramos Horarios para las Llamadas Perdidas	Nº de Llamadas Perdidas	%																																
Laboral L_V	123	92,48%																																
Mañana (9-13)	58	43,61%																																
Mediodía/Sobremesa (13-17)	24	18,05%																																
Noche (22-8)	3	2,26%																																
Tarde (17-21)	38	28,57%																																
SD-Festivo	10	7,52%																																
Mañana (9-13)	3	2,26%																																
Mediodía/Sobremesa (13-17)	2	1,50%																																
Tarde (17-21)	5	3,76%																																

b) DESVIACIONES DE NIVEL MEDIO:

Se han encontrado 10 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	<p>En cuanto al conocimiento de los medios que dispone el Hospital para facilitar la comunicación a personas discapacitadas, se puede evidenciar que la SC no ha definido un Listado de Medios de Comunicación Adaptados, así como tampoco se ha podido evidenciar ningún tipo de formación al respecto para el 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>Registros de Incidencias</p>	<p>Se recomienda que la SC defina un Listado con los Medios de Comunicación Adaptados de que dispone el Hospital, y realice su comunicación y distribución a todo su personal administrativo asociado.</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_0002	<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>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>Registro de Incidencias.</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>



Código de Desviación	Desviación	Requisitos del PPTe relacionados	Documentos auditados	Propuesta Plan de Acción
DM_ES_PS_0001	<p>Se evidencia que en el área de Información / Recepción (vestíbulo principal) en cuanto a la información que puede dar el personal administrativo con respecto a los medios para facilitar la comunicación y los accesos a personas discapacitadas, pueden referir únicamente al tele traductor que se custodia en el área de urgencias.</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>Plan de Formación</p> <p>Registros de Formación</p> <p>Registros de Incidencias</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>
DM_ES_PS_0002	<p>Se ha podido evidenciar durante la auditoría al personal administrativo del área de Admisión de Urgencias, que desconocen la actuación o proceso de comunicación en situación de catástrofe o crisis colectiva. Refieren que este tipo de situaciones no les ha pasado por el momento.</p>	<p>Buenas prácticas de procedimiento (Admisión de Urgencias):</p> <p>Comunicación en Situación de Catástrofe: el personal administrativo de urgencias estará en conocimiento del uso del teléfono del Plan REDERMAS y su uso para comunicación en caso de crisis colectiva.</p>	<p>No aplica</p>	<p>Definir dentro del Manual de Procedimientos de la SC, un protocolo específico (si es que no existe ya) dentro del Procedimiento de Admisión de Urgencias, el modo adecuado de actuación y comunicación en Situación de Catástrofe o Crisis Colectiva.</p>



Código de Desviación	Desviación	Requisitos del PPTe relacionados	Documentos auditados	Propuesta Plan de Acción
DM_ES_PS_0003	<p>Durante la auditoría al proceso de Admisión en la unidad de Radiología, se ha podido evidenciar que para pacientes que se citan presencialmente con la administrativa de la SC, como resultado ella les facilita la hoja de cita y las hojas de información de la preparación previa para las pruebas.</p> <p>No les da a los pacientes citados los consentimientos informados específicos para la prueba (el personal sanitario se encarga de ello), aunque en numerosas ocasiones, los pacientes no traen los consentimientos firmados el día de la prueba, e igualmente hay ocasiones en que los médicos no dan a los pacientes los consentimientos informados.</p> <p>En todas estas ocasiones, la administrativa de la Admisión de Radiología, lo que se hace es que cuando el paciente llega el día de la prueba le da el consentimiento, que lee y firma en el momento.</p>	Buenas prácticas para la gestión de procesos de prestación de servicio (Admisión de Radiología)	No aplica	<p>Se sugiere como mejora del proceso, que a los pacientes que se citen presencialmente para pruebas radiológicas, la administrativa siempre les dé la hoja de cita, la hoja de preparación y el consentimiento para que se lo puedan ir leyendo durante días y que lo puedan traer ya firmado. Esto mejoraría la eficiencia del proceso y evitaría posibles reclamaciones.</p>



Código de Desviación	Desviación	Requisitos del PPTE relacionados	Documentos auditados	Propuesta Plan de Acción
DM_ES_DPS_0001	<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.



Código de Desviación	Desviación	Requisitos del PPTe relacionados	Documentos auditados	Propuesta Plan de Acción
DM_ES_DPS_0002	<p>Para los siguientes indicadores de Atención Telefónica, la SC ha mostrados los siguientes resultados que no han llegado a ser del todo conformes con algunos puntos del PPTe:</p> <ul style="list-style-type: none">• Tiempo de atención en llamada de espera (llamada perdida) (objetivo: < 1minuto): 1 minuto 58 seg de promedio en 2019, y 2 minutos y 43 segundo de promedio (aumentado por situación de Covid-19) en 2020.• Tiempo de respuesta en llamada de emergencia (objetivo: máximo 10 seg): 12 segundos de media en 2019, y 39 segundos de media (aumento motivado por Covid-19) en 2020.• % de llamadas perdidas (objetivo: ≤ 3%): 2019: 4,6% en 2019 y 36,74% en 2020.	<p>PPTe Requisitos particulares 4. Especificaciones técnicas del servicio. Sección de indicadores. Ref 12, 13 y 14.</p>	<p>Informes del sistema de atención telefónica</p>	<p>Se recomienda que la SC revise la adecuación del árbol de extensiones de la centralita, se realice un análisis de la ocupación de las líneas telefónicas, y una revisión de la adecuación de los recursos y las diferentes coberturas (número de personal administrativo) en los puestos de atención telefónica.</p> <p>Adecuar los recursos al volumen de llamadas recibidas (en caso necesario).</p>



Código de Desviación	Desviación	Requisitos del PPTE relacionados	Documentos auditados	Propuesta Plan de Acción
DM_ES_CAP_0001	<p>Como resultado del estudio de campo de la calidad de la atención presencial, realizado durante la auditoría del Hospital (4 días laborales), se han registrado un total de 14 incidencias de falta de una persona administrativa en diferentes puestos de atención en diferentes momentos del día, en el momento de toma de la muestra:</p> <ul style="list-style-type: none">• Día 4, 4 ausencias de 1 administrativo en áreas de Radiología, Urgencias, Hospital de Día.• Día 5, 3 ausencias de 1 administrativo en áreas de Urgencias y Citaciones.• Día 6, 7 ausencias de 1 administrativo en áreas de Citaciones, Consulta de Alergias, Extracciones, Lista de Espera Quirúrgica (LEQ), Atención al Paciente, Radiología, Hospital de Día.	<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>



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">• Derivaciones realizadas correctamente: Hay un porcentaje de llamadas de un 20,3% en las que la derivación no procedía (no aplicable), lo que nos deja un porcentaje de 89,6% de llamadas con derivaciones correctas y un resto de 10,4% 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 88,5% de llamadas resueltas a la primera, lo que nos deja un 11,5% 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	<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> <p>PPTE 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, despedida, presentación del Hospital y presentación del área o departamento, aplicables a las llamadas telefónicas que se reciben.</p>
----------------	---	---	-----------	--



Código de Desviación	Desviación	Requisitos del PPTe relacionados	Documentos auditados	Propuesta Plan de Acción
	testaban el proceso de derivaciones y árbol de extensiones), tenemos un porcentaje de 88,6% de llamadas en las que la administrativa saluda y se presenta adecuadamente. No obstante hay un 11,4% 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>DM_ES_SQR-SIGI_0001</p>	<p>Se pidieron las Incidencias y SIGIS de 2019.</p> <p>Se han recibido 399 incidencias (395 reclamaciones y 4 agradecimientos) que datan entre el 1 de enero de 2019 y el 30 de diciembre de 2019.</p> <p>De esas 399 incidencias (reclamaciones y agradecimientos), 70 son SIGIs.</p> <p>Las incidencias por SIGI se deben mayoritariamente a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tiempo de espera excesivo presencial para citas (percepción subjetiva de quien reclama, esperando a ser atendido por un administrativo): 65,7% • Llamadas no atendidas por administrativo: 12,9% • Falta de confidencialidad por parte de administrativo: 8,6% • Justificantes: 7,1% <p>En cuanto a la categorización de las incidencias por causas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Problemas para conseguir citas (gestión de agendas): 32,83% • Problemas derivados de reprogramación de citas 29,07% • Tiempo de espera excesivo presencial para citas: 14,54% • Trato recibido: 9,52% • Otros: 5,76% • Llamadas no atendidas: 2,26% 	<p>PPTE 2. Alcance y Ámbito de Aplicación. 2.2. Personal para el Servicio de Recepción / Información:</p> <p>Este servicio es el primer contacto entre el paciente o visitante con el Hospital, por lo que es muy importante que se tenga un alto nivel de atención, debiendo contar con profesionales con unos conocimientos extensos en habilidades de comunicación.</p> <p>PPTE 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> <p>PPTE Requisitos generales 3.2. Servicio de recepción/información y atención telefónica:</p>	<p>Incidencias (Reclamaciones) y SIGIs registrados en 2019 y comunicados por la SC</p>	<p>Revisión de la adecuación de los recursos en las diferentes áreas por parte de la SC (analizar si los errores que se cometen pueden ser consecuencia de sobrecargas de trabajo).</p> <p>La SC potenciará la formación del personal administrativo con cursos de habilidades de comunicación, atención y trato al cliente / paciente, resolución de situaciones de conflicto, atención telefónica. Para ello, incluirá este tipo de formación en los Planes de Formación anuales.</p>
----------------------------	--	--	--	---



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
27/01/2021



Código de Desviación	Desviación	Requisitos del PPTE relacionados	Documentos auditados	Propuesta Plan de Acción
	<ul style="list-style-type: none">Falta personal en el punto de atención presencial en el horario previsto: 0,75%	Establecimiento de un sistema de comunicación ágil y eficiente entre todos los usuarios los 365 días del año.		

c) DESVIACIONES DE NIVEL LEVE:

Se han encontrado 7 desviaciones de nivel leve. Se muestran ordenadas en la siguiente tabla, identificando el motivo de la desviación 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	<p>La versión actualizada y vigente del Manual de Procedimientos de la SC, es la V13 (de fecha 18/02/2020), pero se evidencia que no se lleva un completo control de versiones y de gestión y registro de cambios de unas versiones a otras.</p> <p>El manual de Acogida de CIDES es de versión de 17/02/2020; está actualizado y establece información y protocolos más en detalle. Hay además, documentos de "Tareas del Puesto" de cada uno de los diferentes puestos, con el detalle exacto de cada tarea a realizar. Todos ellos en su última versión son de 14/02/2020. Igualmente, por cada unidad operativa hay ppts y documentos de criterios con instrucciones específicas sobre las tareas de cada puesto. De forma similar, se puede evidenciar que no tienen versión ni fecha.</p> <p>También existen manuales de uso de las diferentes aplicaciones informáticas (disponibles en Z), pero no están versionados tampoco.</p>	<p>PPTE Requisitos generales 2.1. Personal Administrativo:</p> <p>Definir la prestación del servicio en un manual de procedimiento.</p> <p>Descripción de todos los servicios de apoyo administrativo previstos.</p> <p>PPTE Requisitos generales 3.1 Área de Apoyo Administrativa:</p> <p>Realizar las labores administrativas para los servicios asistenciales que la Administración Sanitaria determine.</p>	Manual de Procedimientos	Recordar siempre fechar y versionar los manuales del procedimientos, listados, formularios, etc., definidos por parte de la SC. Igualmente, se recomienda incluir un cuadro de control de cambios, para facilitar el control y trazabilidad de las versiones de los diferentes documentos compartidos.



Código de Desviación	Desviación	Requisitos del PPTE relacionados	Documentos auditados	Propuesta Plan de Acción
DL_ES_RD_0002	<p>Se evidencia que en los Informes de Actividad e Informes Mensuales elaborados por la SC y requeridos por la Administración Sanitaria, se muestra un reflejo de las coberturas de personal administrativo, además de un Informe de Situación Actual del Servicio. Son Informes que reflejan los volúmenes de actividad para los servicios e incidencias con agendas, reprogramaciones, saturaciones en servicios, etc. A pesar de reflejarse y comunicar volúmenes de actividad, no se lleva a cabo el análisis más en profundidad de indicadores de desempeño de proceso de todas las actividades llevadas a cabo por el personal administrativo de la SC.</p>	<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 mide el desempeño de algunos 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>Mostrar estos resultados en los Informes de Actividad y en los Informes periódicos destinados a la Administración Sanitaria.</p>
DL_ES_RD_0003	<p>Se puede evidenciar que en los registros de las formaciones realizadas, se realiza una evaluación puntuando el aprovechamiento de cada alumno en el momento del curso y la valoración del aprovechamiento del curso en torno a 2 semanas o un mes después. No obstante, este proceso podría mejorarse y se recomienda completar y establecer un proceso de evaluación del desempeño para el personal administrativo, por parte de la SC.</p>	<p>PPTE Requisitos particulares 4. Especificaciones técnicas del servicio:</p> <p>Sustitución de la persona que tenga un desempeño del puesto de trabajo deficiente. La Sociedad Concesionaria deberá sustituirla a la mayor brevedad posible.</p>	<p>Evaluaciones de desempeño.</p>	<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>



Código de Desviación	Desviación	Requisitos del PPTe relacionados	Documentos auditados	Propuesta Plan de Acción
DL_ES_PS_0002	<p>Entrevistando al personal administrativo que gestiona la Lista de Espera Quirúrgica (LEQ), se ha podido evidenciar que en cuanto al proceso de recepción del plan semanal de cirugías por parte de los Jefes de Servicio, éstos lo comunican semanalmente a Admisión LEQ, pero algunos de ellos lo envían y comunican por email, otros por teléfono, y otros de forma presencial lo comunican de viva voz. Esto puede dificultar el trabajo de las administrativas y multiplicar los errores en las planificaciones.</p>	<p>Buenas prácticas para la gestión de procesos de prestación de servicio (Gestión Lista de Espera Quirúrgica (LEQ))</p>	<p>Plan Semanal de Cirugías</p>	<p>Se recomienda a la SC definir e implantar un protocolo de comunicación y gestión de las Planificaciones Semanales de Cirugías, que pueda ser de aplicación tanto para los diferentes Jefes de Servicio, como para los administrativos de Admisión LEQ, estableciendo en el mismo, comunicación por escrito en todos los casos y a ser posible en un formulario específico diseñado al efecto.</p>
DL_ES_DPS_0001	<p>Debido a la situación de pandemia (SARS-CoV-2) no todo el personal administrativo en puestos de atención directa al paciente, está correctamente identificado, ya que llevan una bata blanca encima del uniforme, y en ocasiones no se llega a ver bien la identificación. Esto lo hacen para no manchar el uniforme y no tener que llevar contaminación por Covid a sus casas.</p>	<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>	<p>No aplica</p>	<p>Una vez que la situación sanitaria se estabilice y normalice, la SC volverá a recordar al personal administrativo, la necesidad y obligatoriedad de llevar el uniforme acordado y la identificación adecuada en todo el horario de servicio.</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 (4 días laborales), se ha registrado una incidencia puntual de una persona administrativa sin identificación en Lista de Espera Quirúrgica (LEQ) (día 4 de noviembre a las 13:30h).</p> <p>Además de esto, esta misma administrativa tardó en llamar al siguiente número (ticket sacado por la auditora) un total de 15 minutos aun no habiendo nadie más para ser atendido en la sala de espera.</p>	<p>PPTE 2.2. Obligaciones generales de la Sociedad Concesionaria en el área de Recursos Humanos.</p> <p>Obligaciones de Uniformidad:</p> <p>Tanto el personal de la Sociedad Concesionaria como, en su caso, el de las empresas subcontratadas, deberá llevar en todo momento la identificación, que haya sido autorizada por el Hospital.</p> <p>PPTE 2.2. Obligaciones generales de la Sociedad Concesionaria en el área de Recursos Humanos.</p> <p>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>Una vez que la situación sanitaria se estabilice y normalice, la SC volverá a recordar al personal administrativo, la necesidad y obligatoriedad de llevar el uniforme acordado y la identificación adecuada en todo el horario de servicio.</p> <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_0002	Como resultado del estudio de campo de la calidad de la atención presencial, realizado durante la auditoría del Hospital (4 días laborales), se han registrado 3 incidencias puntuales de un tótem de retirada de ticket apagado y fuera de funcionamiento en la sala de espera para Lista de Espera Quirúrgica (LEQ) (las tres incidencias son del día 6 de noviembre a las 09:22h, a las 10:01h, y a las 10:14h).	Correcta Dotación de Medios para la prestación del Servicio	No aplica	Se mantendrán activos y en correcto funcionamiento los tótems de turno del Hospital, mediante la aplicación del mantenimiento preventivo periódico de los mismos.



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
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	<ol style="list-style-type: none"> 1. En el documento de Servicio 12 INTEGRAL DE GESTIÓN DE PERSONAL ADMINISTRATIVO, DE RECEPCIÓN/INFORMACIÓN Y DE CENTRALITA TELEFÓNICA" (versión 08/05/13) se hace referencia a la formación que se desarrolla en el plan de formación y que especializa a los administrativos. 2. Se revisan también los perfiles de puesto Administrativo y auxiliar administrativo. 3. Tienen identificadas todas las tareas que se desarrollan en función del puesto en el Hospital, citas preferentes, anatomía patológica... 4. Se evidencia que existe un plan de formación para 2019 y 2020 en el cual se indica el código, año, tipo de puesto (Público/BackOffice), cuando se imparte la descripción del curso. 5. Existen registros de formación "Cert Form" de los cursos desarrollados en 2019. 6. También se ha comprobado los registros de jornada laboral del personal que equivale a las cuadrantes del personal.
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	Las Filiaciones las hacen correctamente



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
27/01/2021



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	Se hace todo correctamente
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	Existe un Árbol de extensiones "190530 UTC, 2404-Arbol Vallecas" donde se indica en función del tipo y horario de llamada a donde hay que remitirlo. 05/11/2020: Hay un Maestro de Teléfonos actualizado a disposición del personal y también un directorio telefónico actualizado.
	Planificaciones de personal, dotación de los puestos de atención telefónica	Crítica	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	En el cuadrante mensual del personal, incluido en el Informe mensual del servicio de gestión de personal administrativo, de recepción/información y de centralita telefónica se evidencia el personal designado para los diferentes puestos de atención telefónica. Ej: Centralita 3. cuyas tareas están definidas en Tareas puesto (53JP)Centralita 3(418003)
	Informes de actividad	Media	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Existen listados con las llamadas atendidas en los diferentes puestos. Mostrados, citaciones, operadora, cola citaciones, cola mostrados y cola operadora. Y también con las llamadas no atendidas de citaciones, mostrados y operadora.
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 puestos de Atención al Público en los que se realizan labores de información o atención a pacientes y/o usuarios



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
27/01/2021



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	05/11/2020: En el Manual de Acogida de CIDES se incluyen mapas del hospital y de sus diferentes áreas
Garantizar la interconexión entre los profesionales, Sociedad Concesionaria, pacientes tanto a nivel interno como comunicación externa.	Listados de teléfonos y directorios actualizados.	Media	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Se evidencia listado telefónico donde se indica Servicio, Cargo, Extensión, teléfono y teléfono. 05/11/2020: Hay un Maestro de Teléfonos actualizado a disposición del personal y también un directorio telefónico actualizado.
	Árbol de extensiones de centralita.	Media	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Se evidencia listado telefónico donde se indica Servicio, Cargo, Extensión, teléfono y teléfono. Existe un Árbol de extensiones "190530 UTC, 2404-Arbol Vallecas" donde se indica en función del tipo y horario de llamada a donde hay que remitirlo. 05/11/2020: Hay un Maestro de Teléfonos actualizado a disposición del personal y también un directorio telefónico actualizado.
	Informes del sistema de comunicaciones	Media	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	05/11/2020: Reciben periódicamente Informes de llamadas entrantes, operadora y citaciones del servicio de sistemas de la información del hospital. Ellos (SC) con estos informes que reciben, realizan periódicamente informes adicionales de análisis de todos estos datos.



REQUISITO	DOCUMENTO	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
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	En el doc. SERVICIO 12 INTEGRAL DE GESTIÓN DE PERSONAL ADMINISTRATIVO, DE RECEPCIÓN/INFORMACIÓN Y DE CENTRALITA TELEFÓNICA (mayo 2013) se indica la Planificación y gestión del personal administrativo, sustituciones y refuerzos, en donde se tiene en cuenta que para garantizar siempre la cobertura de personal en estos puestos críticos se realizan intercambios de puesto. Las Planillas son individuales y mensuales. En ellas se indican las horas no trabajadas y las posibles vacaciones. En ellos se indica que si las necesidades del servicio variasen se comunicaría al trabajador previamente de su modificación de cuadrante.
	Registros de bajas de personal.	Crítica	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Disponen del registro de bajas volcado todo en el documento "Maestro de Horas"
	Nuevas incorporaciones.	Crítica	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	En el plan de formación del 2019 y 2020 se hace referencia a la formación "Acogida(en HUIL) a nuevos trabajadores "Al Público". 05/11/2020: Se realiza una formación de acogida y la entrega de toda la documentación de acogida, Manual de Acogida, Manual de Procedimientos, etc.
	Capacitación del nuevo personal.	Crítica	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	En el doc. SERVICIO 12 INTEGRAL DE GESTIÓN DE PERSONAL ADMINISTRATIVO, DE RECEPCIÓN/INFORMACIÓN Y DE CENTRALITA TELEFÓNICA (mayo 2013) se indica la Planificación y gestión del personal administrativo, sustituciones y refuerzos, en donde se tiene en cuenta la mayor criticidad o especialización del puesto. (ej. Anatomía patológica). 05/11/2020: Se realiza una formación de acogida y la entrega de toda la documentación de acogida, Manual de Acogida, Manual de Procedimientos, etc.



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
27/01/2021



REQUISITO	DOCUMENTO	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
Respetar los plazos máximos de sustitución	Registros de bajas de personal.	Crítica	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Disponen del registro de bajas y sustituciones volcado todo en el documento "Maestro de Horas"
	Registros de contratación: personal de sustitución	Crítica	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Disponen del registro de bajas y sustituciones volcado todo en el documento "Maestro de Horas"
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	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	El Plan de formación 2019-2020, incluye formación para los distintos trabajadores del servicio administrativo. 05/11/2020: En 2019 y en 2020 han realizado todos los cursos inicialmente planificados. Hay muchos cursos específicos para los puestos de trabajo.
	Registro de formación impartida.	Media	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Se evidencian algún registro de formación del personal. 05/11/2020: En 2019 y en 2020 han realizado todos los cursos inicialmente planificados. Hay muchos cursos específicos para los puestos de trabajo.
	Registros y controles de asistencia.	Media	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Se evidencian algún registro de formación del personal. 05/11/2020: En 2019 y en 2020 han realizado todos los cursos inicialmente planificados. Hay muchos cursos específicos para los puestos de trabajo.



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
27/01/2021



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 Excel. AI Público (CIDES) Aplicaciones informáticas y en el BackOffice (Ages) Aplicaciones Informáticas, se identifican todas las aplicaciones que utilizan el personal administrativo.
	Plan de formación.	Media	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	El Plan de formación 2019-2020, incluye formación para los distintos trabajadores del servicio administrativo relacionada con: - Utilización Selene 05/11/2020: Se forman en las aplicaciones informáticas como parte de su formación inicial, y también se han evidenciado cursos de aplicaciones informáticas principales en los años recientes.
	Registros de formación	Media	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	05/11/2020: Hay registros de todas las formaciones realizadas.
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	05/11/2020: No se realizan despidos como tal, sino personal que no supera los períodos de prueba (unos 6 meses, o lo que marca legalmente el convenio). Esto se documenta en el documento "Maestro de Horas". 2019 y 2020: ningún despido.
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	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Se evidencia registro de jornada laboral con nombres y apellidos... Ej. 2019_1_Fichajes CONCESIONARIA ADMINISTRATIVO. INDICA: Nombre Completo, Fecha, H.Entrada H.Salida, Horas Trabajadas



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	05/11/2020: Todos los Administrativos firman tres compromisos de confidencialidad: CC de CIDES, CC de SC y CC del Hospital
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	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Admisión, recepción información: se prestará en turno de mañana, tarde y noche, según las indicaciones que marque la Administración Sanitaria	Planillas de personal.	Crítica	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	En el documento donde se indica la plantilla administrativos, se evidencia, para el servicio de admisión-información, turnos de mañana y tarde. Turno de noche, fines de semana y festivos cubierto por admisión de Urgencias
Tener conocimiento exhaustivo de la ubicación de todas las dependencias del Centro Sanitario	Listado de dependencias del hospital	Media	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	En el doc. SERVICIO 12 INTEGRAL DE GESTIÓN DE PERSONAL ADMINISTRATIVO, DE RECEPCIÓN/INFORMACIÓN Y DE CENTRALITA TELEFÓNICA (mayo 2013) se indica la existencia de un listado con las dependencias del Hospital, nombre, apellidos, lugar de ubicación y teléfono de las personas relevantes del Hospital, tanto de la Dirección, como mandos intermedios ya sean de la Administración Sanitaria como de la Sociedad Concesionaria. 05/11/2020: En el Manual de Acogida de CIDES se incluyen mapas del hospital y de sus diferentes áreas. También disponen de ello a través del "Maestro de Teléfonos"



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
27/01/2021



REQUISITO	DOCUMENTO	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
	Plan de formación.	Media	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	En el Manual de acogida se explican todas las dependencias del Hospital. 05/11/2020: En el Manual de Acogida de CIDES se incluyen mapas del hospital y de sus diferentes áreas. También disponen de ello a través del "Maestro de Teléfonos"
	Registros de formación.	Crítica	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Se evidencia los registros de formación del plan de acogida.
	Registro de incidencias	Crítica	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	No existen incidencias/reclamaciones relacionadas
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	En el doc. SERVICIO 12 INTEGRAL DE GESTIÓN DE PERSONAL ADMINISTRATIVO, DE RECEPCIÓN/INFORMACIÓN Y DE CENTRALITA TELEFÓNICA (mayo 2013) se indica la existencia de un listado con las dependencias del Hospital, nombre, apellidos, lugar de ubicación y teléfono de las personas relevantes del Hospital, tanto de la Dirección, como mandos intermedios ya sean de la Administración Sanitaria como de la Sociedad Concesionaria. 05/11/2020: Todo esto está incluido en el documento "Maestro de Teléfonos" (jefes de servicio, médicos de guardia, guardias localizadas, personas relevantes de dirección, etc.)



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
27/01/2021



REQUISITO	DOCUMENTO	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
	Plan de formación.	Media	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	05/11/2020: Todo esto está incluido en el documento "Maestro de Teléfonos" (jefes de servicio, médicos de guardia, guardias localizadas, personas relevantes de dirección, etc.)
	Registros de formación	Media	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Se evidencia los registros de formación del plan de acogida.
	Registro de incidencias	Media	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Definir la prestación del servicio en un manual de procedimiento	Manuales de procedimientos	Crítica	7	DESVIACIÓN DE CRITICIDAD LEVE		05/11/2020: La versión actualizada del Manual de Procedimientos vigente es la V13 (de fecha 18/02/2020), pero no se lleva un completo control de versiones y de gestión y registro de cambios de unas versiones a otras. Se recomienda implantar en los documentos un cuadro de gestión de cambios y de versiones.
Descripción de todos los servicios de apoyo administrativo previstos	Manuales de procedimientos	Media	7	DESVIACIÓN DE CRITICIDAD LEVE	DL_ES_RD_0001	05/11/2020: La versión actualizada del Manual de Procedimientos vigente es la V13 (de fecha 18/02/2020), pero no se lleva un completo control de versiones y de gestión y registro de cambios de unas versiones a otras. Se recomienda implantar en los documentos un cuadro de gestión de cambios y de versiones.



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
 27/01/2021



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	Manuales de procedimientos	Crítica	7	DESVIACIÓN DE CRITICIDAD LEVE		05/11/2020: El manual de Acogida de CIDES es de versión de 17/02/2020 está actualizado y establece información y protocolos más en detalle. Hay documentos de "Tareas del Puesto" de cada uno de los diferentes puestos, con el detalle exacto de cada tarea a realizar. Todos ellos en su última versión son de 14/02/2020. Además de esto, hay por cada unidad operativa, ppts y documentos de criterios con instrucciones específicas sobre las tareas de cada puesto. Lo que sí que es cierto, es que no tienen versión ni fecha. Además de esto, hay manuales de uso de las diferentes aplicaciones informáticas (disponibles en Z), pero no están versionados tampoco
	Informes de actividad	Media	7	DESVIACIÓN DE CRITICIDAD LEVE		05/11/2020: En estos Informes mensuales hay reflejo de las coberturas, pero además de forma mensual se envía a la administración sanitaria un Informe de Situación Actual del Servicio. Son Informes que reflejan los volúmenes de actividad para los servicios e incidencias con agendas, reprogramaciones, saturaciones en servicios, etc. Se comunican volúmenes de actividad, pero no indicadores adicionales.
Elaboración de los informes periódicos que determine la Administración Sanitaria.	Informes periódicos requeridos por la Administración sanitaria	Baja	7	DESVIACIÓN DE CRITICIDAD LEVE	DL_ES_RD_0002	05/11/2020: En estos Informes mensuales hay reflejo de las coberturas, pero además de forma mensual se envía a la administración sanitaria un Informe de Situación Actual del Servicio. Son Informes que reflejan los volúmenes de actividad para los servicios e incidencias con agendas, reprogramaciones, saturaciones en servicios, etc. Se comunican volúmenes de actividad, pero no indicadores adicionales.
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	7	DESVIACIÓN DE CRITICIDAD LEVE	DL_ES_RD_0003	05/11/2020: Se hacen evaluaciones del desempeño, o algo similar, en los registros de las formaciones realizadas, puntuando el aprovechamiento de cada alumno en el momento del curso y la valoración del aprovechamiento del curso en torno a 2 semanas o un mes después. Se podría mejorar y documentar o procedimentar algo más la evaluación del desempeño.



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
27/01/2021



REQUISITO	DOCUMENTO	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
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_0001	05/11/2020: No disponen de ello. Comentan que este tipo de situaciones es manejado por los TIGAs y por el personal sanitario.
	Plan de formación.	Media	5	DESVIACIÓN DE CRITICIDAD MEDIA		No se evidencia en el Plan de Formación de 2019-2020 formaciones relativas a la adaptación de medios para personas con alguna discapacidad. 05/11/2020: No disponen de ello. Comentan que este tipo de situaciones es manejada por los TIGAs y por el personal sanitario.
	Registros de formación	Media	5	DESVIACIÓN DE CRITICIDAD MEDIA		No existen formaciones relacionadas. 05/11/2020: No disponen de ello. Comentan que este tipo de situaciones es manejada por los TIGAs y por el personal sanitario.
	Registro de incidencias	Media	5	DESVIACIÓN DE CRITICIDAD MEDIA		No existen incidencias/reclamaciones relacionadas
Conocimientos básicos de las lenguas más habituales utilizadas en el área de influencia del Hospital	Listado de idiomas relevantes.	Media	5	DESVIACIÓN DE CRITICIDAD MEDIA	DM_ES_RD_0002	05/11/2020: No lo tienen contemplado, refieren no necesitarlo. No obstante, los principales puestos intermedios de la SC si saben defenderse en inglés.



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
27/01/2021



REQUISITO	DOCUMENTO	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
	Plan de formación.	Media	5	DESVIACIÓN DE CRITICIDAD MEDIA		05/11/2020: No lo tienen contemplado, refieren no necesitarlo. No obstante, los principales puestos intermedios de la SC si saben defenderse en inglés.
	Registros de formación	Media	5	DESVIACIÓN DE CRITICIDAD MEDIA		05/11/2020: No lo tienen contemplado, refieren no necesitarlo. No obstante, los principales puestos intermedios de la SC si saben defenderse en inglés.
	Registro de incidencias	Media	5	DESVIACIÓN DE CRITICIDAD MEDIA		No existen incidencias/reclamaciones relacionadas

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	Jefe de Servicio de Administrativos de Atención al Público (CIDES) es Elena de Miguel y delega en Javier González (Adjunto a la Jefatura del Servicio (CIDES))
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	9,5	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	
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	Gestión de sobrecargas de trabajo	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	



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	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	Jefe de Servicio de Administrativos de Atención al Público (CIDES) es Elena de Miguel y delega en Javier González (Adjunto a la Jefatura del Servicio (CIDES))
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	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 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	
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	



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	Control de presencia	Comunicación de libranzas con antelación suficiente	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Servicios generales SC / Coordinación de Administrativos de SC / Gestión Personal Administrativo	Gestión del personal administrativo	Formación	Realización de un plan de formación anual	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
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	
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	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
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	
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	05/11/2020: Todos los Administrativos firman tres compromisos de confidencialidad: CC de CIDES, CC de SC y CC del Hospital



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
27/01/2021



Auditado en: (Especificar el área)	Proceso	Subproceso	Requisito	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTUACIÓN	REDONDEO	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	OBSERVACIONES / DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
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	Registro general del hospital	Registro general del hospital	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	Solamente se dan los Justificantes de Planta en la Información / Recepción
Recepción / Información	Recepción e información general	Acompañamientos	Petición de sillas de ruedas para los pacientes	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Las sillas de ruedas se entregan en Recepción / Información, pero su registro de uso lo llevan los TIGAs
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	



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
 27/01/2021



Auditado en: (Especificar el área)	Proceso	Subproceso	Requisito	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTUACIÓN	REDONDEO	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	OBSERVACIONES / DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
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 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	
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	En las 73 horas siguientes al momento y día del parto
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	
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	8	8	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	La administrativa de la SC en concreto no utiliza CESTRACK (sí las compañeras de Atención al Paciente del Hospital). Ella en vez de esto utiliza un Access (Registro de Incidencias) y un Excel (Registro de Incidencias) para hacer el registro y el seguimiento de las



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
 27/01/2021



Auditado en: (Especificar el área)	Proceso	Subproceso	Requisito	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTUACIÓN	REDONDEO	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	OBSERVACIONES / DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
									incidencias que va atendiendo.
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	8	8	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	La administrativa de la SC de Atención al Paciente registra la Reclamación como Incidencia (catalogada dentro como "Reclamación") en el Access y Excel que maneja, pero una vez realizado esto, el resto de la gestión de las reclamaciones lo realiza el personal sanitario del Hospital del departamento de Atención al Paciente
SAP	Atención al paciente	Gestión de reclamaciones	Cierre de las reclamaciones en el aplicativo y envío de las mismas a los reclamantes	Media	8	8	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	La administrativa de la SC de Atención al Paciente cierra la Reclamación en sus Access y Excel "Registro de Incidencias" cuando recibe la información del cierre y la solución de la reclamación que le pasan sus compañeras sanitarias del Hospital del departamento de Atención al Paciente
SAP	Atención al paciente	Actualización de datos de pacientes	Recogida y tramitación de solicitudes de rectificación de datos	Crítica	8	8	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	La administrativa de la SC de Atención al Paciente registra estas solicitudes como Incidencia dentro de sus Access y Excel "Registro de Incidencias", pero son sus compañeras sanitarias del Hospital del departamento de Atención al Paciente las que se ocupan del trámite y solución de estas solicitudes.



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
27/01/2021



Auditado en: (Especificar el área)	Proceso	Subproceso	Requisito	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTUACIÓN	REDONDEO	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	OBSERVACIONES / DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
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	8	8	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	La administrativa de la SC de Atención al Paciente registra estas solicitudes como Incidencia dentro de sus Access y Excel "Registro de Incidencias", pero son sus compañeras sanitarias del Hospital del departamento de Atención al Paciente las que se ocupan del Registro de estas Instrucciones Previas.
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	
SAP	Atención al paciente	Gestión de colas	Gestión de colas a través de QUENDA	Media	10	10	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	Informan de dependencias del centro, de horarios, accesos, transportes, etc.
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	



Auditado en: (Especificar el área)	Proceso	Subproceso	Requisito	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTUACIÓN	REDONDEO	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	OBSERVACIONES / DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
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	Se actúa de la siguiente manera: Se avisa al responsable de mantenimiento en caso de emergencias y él contacta a los servicios correspondientes (bomberos, protección civil) siguiendo las pautas del Plan de Autoprotección del Hospital. Además, todos los administrativos de la SC se van formando periódicamente en este Plan de Autoprotección
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	
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	Tienen un directorio con extensiones y teléfonos de médicos de guardia, guardias localizadas, etc, que la Coordinadora de Atención Telefónica de la SC (Cristina Blanco) va actualizando de forma periódica.
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	Depende de cada servicio o especialidad o de la urgencia para la cita



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
27/01/2021



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	Aviso telefónico	En caso de no contactar telefónicamente con el paciente tras la 2ª llamada, se procederá a realizar el registro en Selene (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	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	No dejan mensajes, se prioriza que reciban la llamada y que hay confirmación por su parte de haber recibido esta información



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	Aviso telefónico	<p>Pedir a un administrativo que haga una llamada informativa para verificar:</p> <p>Saludo de bienvenida: ¡Buenos días/tardes!.</p> <p>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 Sí 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	9,9	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
27/01/2021



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	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.	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
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	Entonces se contactan con los médicos de las diferentes especialidades para recibir instrucciones de cómo proceder
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	No a través del correo, sólo SCAE
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	



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
27/01/2021



Auditado en: (Especificar el área)	Proceso	Subproceso	Requisito	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTUACIÓN	REDONDEO	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	OBSERVACIONES / DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
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	
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	En caso de reprogramaciones, el sms no se envía
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	O correo recordatorio, o pediría aprobación al Jefe de Admisión



Auditado en: (Especificar el área)	Proceso	Subproceso	Requisito	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTUACIÓN	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	Modificación de día de transporte sanitario tras una reprogramación de cita:	<p>Modificación de día de transporte sanitario tras una reprogramación de cita:</p> <p>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.</p>	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	
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	



Auditado en: (Especificar el área)	Proceso	Subproceso	Requisito	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTUACIÓN	REDONDEO	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	OBSERVACIONES / DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
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	Lo reciben en vez de a través del Selene, a través de las hojas de "Solicitud de Canalización" que reciben de los diferentes servicios. Desde ese momento, las administrativas llevan un control de las derivaciones en el excel "Derivaciones Generales 2020". Ellas no pueden modificar nada en el Selene para dejar registro que las canalizaciones se han realizado, por eso lo llevan en el excel
Admisión Central	Canalizaciones	Recepción y revisión de la solicitud de asistencia sanitaria.	Toda solicitud debe contener al menos: <u>Datos del paciente:</u> identificación, contacto, tarjeta sanitaria. <u>Datos del peticionario:</u> centro, servicio, facultativo solicitante. <u>Tipo y prioridad:</u> 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	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	1º Dirección Médica; 2º Subdirección Médica



Auditado en: (Especificar el área)	Proceso	Subproceso	Requisito	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTUACIÓN	REDONDEO	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	OBSERVACIONES / DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
			extraordinaria y delegada por parte de un médico de Admisión.						
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	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
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	
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	



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
27/01/2021



Auditado en: (Especificar el área)	Proceso	Subproceso	Requisito	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTUACIÓN	REDONDEO	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	OBSERVACIONES / DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
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	
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	



Auditado en: (Especificar el área)	Proceso	Subproceso	Requisito	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTUACIÓN	REDONDEO	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	OBSERVACIONES / DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
Admisión Central	Canalizaciones	Registro y ejecución de la solicitud.	<p>En caso de un traslado hospitalario intercomunitario o internacional:</p> <p>Será necesaria la coordinación entre los centros emisores y receptores en los siguientes aspectos:</p> <p>a) la cumplimentación de la solicitud de traslado. b) la asignación de cama. c) el transporte sanitario.</p>	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Admisión Central	Canalizaciones	Recepción o envío de informes clínicos.	<p>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.</p> <p>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.</p>	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	Y también en turno de tarde



Auditado en: (Especificar el área)	Proceso	Subproceso	Requisito	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTUACIÓN	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	
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	8	8	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Se realizan estas tramitaciones de LE en el departamento de Atención al Paciente para la especialidad de traumatología, por parte de las compañeras sanitarias del Hospital del departamento de Atención al Paciente. Para LE de otras especialidades, inicia el trámite los médicos de las diferentes especialidades.
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	8	8	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Se realizan estas tramitaciones de LE en el departamento de Atención al Paciente para la especialidad de traumatología, por parte de las compañeras sanitarias del Hospital del departamento de Atención al Paciente. Para LE de otras especialidades, inicia el trámite los médicos de las diferentes especialidades.
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	8	8	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Se realizan estas tramitaciones de LE en el departamento de Atención al Paciente para la especialidad de traumatología, por parte de las compañeras sanitarias del Hospital del departamento de Atención al Paciente. Para LE de otras especialidades, inicia el trámite los médicos de las diferentes especialidades.



Auditado en: (Especificar el área)	Proceso	Subproceso	Requisito	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTUACIÓN	REDONDEO	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	OBSERVACIONES / DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
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	8	8	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Ocurre muy poco en Urgencias, normalmente la LE la solicita el paciente en Atención al Paciente
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	8	8	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Se realizan estas tramitaciones de LE en el departamento de Atención al Paciente para la especialidad de traumatología, por parte de las compañeras sanitarias del Hospital del departamento de Atención al Paciente. Para LE de otras especialidades, inicia el trámite los médicos de las diferentes especialidades.
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	8	8	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	No se comunica si se requiere de personal de enfermería extraordinario
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 SADOc 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	8	8	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	No se registra las reprogramaciones en el Selene por parte del personal administrativo, lo registran en un excel de control llamado "Maestro de Reprogramaciones". Lo único que si registran en el Selene es el aviso realizado al paciente al reprogramar (llamada telefónica para avisar al paciente de la reprogramación).



Auditado en: (Especificar el área)	Proceso	Subproceso	Requisito	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTUACIÓN	REDONDEO	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	OBSERVACIONES / DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
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	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Los Jefes de Servicios correspondientes comunican las peticiones al Jefe de Admisión, y ésta finalmente comunica todas las peticiones de reprogramación a la persona administrativa de la SC responsable de reprogramaciones, en el documento "Listado de Reprogramaciones"
Admisión Central	Actividad Ambulatoria no Quirúrgica y Citación	Reprogramaciones	El Jefe de SADO/ médico de Admisión procederá a la recepción y evaluación del formulario, comprobando su correcta cumplimentación, se rellenará por el SADO el volumen de las citas afectadas y de ellas cuántas son reprogramadas y de libre elección.	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
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	Dispone de toda esta información el personal administrativo, pero viene dado y realizado por el Jefe de Admisión del Hospital y su Adjunta.



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	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	<p>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.</p>	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Ahora en pandemia, no hay entrega de documento de cita, ya que las citaciones se hacen preferentemente por vía telefónica y son comunicadas por vía telefónica
Pool Citación Telefónica	Actividad Ambulatoria no Quirúrgica y Citación	Gestión de citas	<p>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.</p>	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	



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	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	
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	
Urgencias	Admisión de Urgencias	Identificación y filiación del paciente	A la llegada del paciente al Servicio de Urgencias del Hospital, el SADOc 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 INFANTA LEONOR
 27/01/2021



Auditado en: (Especificar el área)	Proceso	Subproceso	Requisito	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTUACIÓN	REDONDEO	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	OBSERVACIONES / DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
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 reflejaría 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 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	Se abre episodio en Selene y se da de alta en CIBELES



Auditado en: (Especificar el área)	Proceso	Subproceso	Requisito	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTUACIÓN	REDONDEO	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	OBSERVACIONES / DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
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	8	8	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Nº de Placa o Nombre según el policía quiera
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	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
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	



Auditado en: (Especificar el área)	Proceso	Subproceso	Requisito	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTUACIÓN	REDONDEO	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	OBSERVACIONES / DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
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	
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 garantes (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	



Auditado en: (Especificar el área)	Proceso	Subproceso	Requisito	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTUACIÓN	REDONDEO	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	OBSERVACIONES / DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
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 SADOc 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	Entrega de tríptico de acogida del Servicio de Urgencias o documento informativo similar.	Media	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	
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 (URG GEN, URG PED, URG GIN, URG GRIPEA, URG RESOLUTIVOS).	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
 27/01/2021



Auditado en: (Especificar el área)	Proceso	Subproceso	Requisito	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTUACIÓN	REDONDEO	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	OBSERVACIONES / DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
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: 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 SADO de Urgencias (Planning de camas no ocupadas por UE).	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Urgencias	Admisión de Urgencias	Mantenimiento del registro	Actualización de datos de: 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.	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	



Auditado en: (Especificar el área)	Proceso	Subproceso	Requisito	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTUACIÓN	REDONDEO	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	OBSERVACIONES / DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
Urgencias	Admisión de Urgencias	Mantenimiento del registro	Actualización de datos de: Una vez se comunique al SADO 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.	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Urgencias	Admisión de Urgencias	Mantenimiento del registro	Actualización de datos de: 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.	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
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	Jefe de Admisión, Jefe de Urgencias, Médico de guardia



Auditado en: (Especificar el área)	Proceso	Subproceso	Requisito	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTUACIÓN	REDONDEO	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	OBSERVACIONES / DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
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	
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	Los traslados se llevan en un registro en excel
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	8	8	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Se reflejaría accidente pirotécnico en el campo de observaciones del Selene



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
27/01/2021



Auditado en: (Especificar el área)	Proceso	Subproceso	Requisito	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTUACIÓN	REDONDEO	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	OBSERVACIONES / DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
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	
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	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	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	
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	



Auditado en: (Especificar el área)	Proceso	Subproceso	Requisito	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTUACIÓN	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.	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.	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 rellenarán a mano las dos hojas de la admisión, la primera se queda en el SADOc para luego poder incorporar al sistema los datos, y con la segunda pasará el paciente a triaje.	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	



Auditado en: (Especificar el área)	Proceso	Subproceso	Requisito	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTUACIÓN	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.	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	
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	8	8	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	El tele traductor lo custodian y lo utilizan en el área de "Información a familiares y pacientes". Si en Urgencias lo necesitaran, lo piden a "Información a familiares y pacientes"



Auditado en: (Especificar el área)	Proceso	Subproceso	Requisito	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTUACIÓN	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.	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	8	8	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	El tele traductor lo custodian y lo utilizan en el área de "Información a familiares y pacientes". Si en Urgencias lo necesitaran, lo piden a "Información a familiares y pacientes"
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	Sí, pero no son destructoras de papel, son contenedores de documentos de empresa externa de destrucción de documentos
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 uniformidad corporativa (ropa, zapatos y tarjetas identificativas)?	Media	8	8	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Lo único es que ahora por el Covid-19 se ponen todas las administrativas una bata blanca encima, por lo que no se les ve su chaqueta roja ni muchas veces tampoco su identificación
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	



Auditado en: (Especificar el área)	Proceso	Subproceso	Requisito	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTUACIÓN	REDONDEO	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	OBSERVACIONES / DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
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 del indicador de "Número de registros de entrada realizados en urgencias, por unidad de tiempo"?	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Lo sacan los compañeros de Urgencias de la noche
Urgencias	Admisión de Urgencias	Dotación de medios	¿Se dispone de indicadores como "Porcentaje de episodios facturables registrados correctamente con relación al total de facturables"?	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	En Gestión económica de SC
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	Elas archivan los consentimientos informados de hematología fundamentalmente. Elas además revisan que todos estén cumplimentados y correctos.
Hospital de Día	Hospitalización y hospital de día	Gestión de camas de hospitalización y hospital de día	Reserva de camas de cirugías o ingresos programados	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Elas realizan el proceso junto con el personal de admisión. Finalmente, la reserva de camas lo realizará el personal de Admisión (gestión de Camas) por las mañanas y Urgencias por las tardes
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	
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	No hay otras tareas adicionales
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	Lo hacen a primera hora todas las mañanas
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	Se les avisa a todos los pacientes por teléfono
LEQ	Cirugía	Gestión de Lista de Espera Quirúrgica (LEQ)	Programación en SELENE de los quirófanos	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	



Auditado en: (Especificar el área)	Proceso	Subproceso	Requisito	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTUACIÓN	REDONDEO	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	OBSERVACIONES / DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
LEQ	Cirugía	Gestión de Lista de Espera Quirúrgica (LEQ)	Gestión del archivo	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Archivan consentimientos informados de cirugía y preoperatorios
LEQ	Cirugía	Gestión de Lista de Espera Quirúrgica (LEQ)	Otras tareas asociadas	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Escanean todos los consentimientos informados de cirugía y preoperatorios y una vez digitalizados, los suben a cada ficha del Selene
Pool Citación Telefónica	Citación CCEE	Citación	Citación presencial y no presencial	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Ahora en pandemia las citaciones se hacen preferentemente por vía telefónica y son comunicadas por vía telefónica, no hay citación presencial.
Pool Citación Telefónica	Citación CCEE	Citación	Citación presencial y no presencial de Interconsultas	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Ahora en pandemia las citaciones se hacen preferentemente por vía telefónica y son comunicadas por vía telefónica, no hay citación presencial.
Pool Citación Telefónica	Citación CCEE	Citación	Citación presencial y no presencial de Pruebas específicas	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
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	
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	Ahora en pandemia las citaciones se hacen preferentemente por vía telefónica y son comunicadas por vía telefónica, no hay citación presencial.
Pool Citación Telefónica	Citación CCEE	Citación	Citaciones después de canalizaciones	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
27/01/2021



Auditado en: (Especificar el área)	Proceso	Subproceso	Requisito	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTUACIÓN	REDONDEO	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	OBSERVACIONES / DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
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	Se realiza por el personal administrativo de la SC en el hospital en las primeras 72 horas desde el nacimiento del niño. Después de las primeras 72 horas, los padres tienen que realizar todos los trámites ellos mismos en el Registro Civil.
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	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Servicios generales SC / Coordinación de Administrativos de SC / Gestión Personal Administrativo	Gestión del personal administrativo	Acogida	Verificar la vigencia la de los documentos de definición de tareas y procedimientos.	Media	7	7	DESVIACIÓN DE CRITICIDAD LEVE	DL_ES_PS_0001	05/11/2020: La versión actualizada del Manual de Procedimientos vigente es la V13 (de fecha 18/02/2020), pero no se lleva un completo control de versiones y de gestión y registro de cambios de unas versiones a otras. Se recomienda implantar en los documentos un cuadro de gestión de cambios y de versiones.
LEQ	Cirugía	Gestión de Lista de Espera Quirúrgica (LEQ)	Recepción del plan semanal de cirugías por parte de los Jefes de Servicio	Crítica	7	7	DESVIACIÓN DE CRITICIDAD LEVE	DL_ES_PS_0002	Lo comunican los jefes de cada servicio semanalmente a Admisión LEQ. Algunos lo pasan por email, otros por teléfono, otros de forma presencial lo comunican de viva voz. Esto puede dificultar el trabajo de las administrativas y multiplicar los errores en las planificaciones.
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_0001	05/11/2020: No disponen de ello. Comentan que este tipo de situaciones es manejada por los TIGAs y por el personal sanitario.



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
 27/01/2021



Auditado en: (Especificar el área)	Proceso	Subproceso	Requisito	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTUACIÓN	REDONDEO	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	OBSERVACIONES / DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
Urgencias	Admisión de Urgencias	Emisión de documentos y funciones de apoyo a la asistencia.	Comunicación en Situación de Catástrofe: el personal administrativo del SADO 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	5	5	DESVIACIÓN DE CRITICIDAD MEDIA	DM_ES_PS_0002	Lo desconocen, y no les ha pasado nunca
Radiología	Citación CCEE	Citación	Citación de exploraciones de radiodiagnóstico	Media	5	5	DESVIACIÓN DE CRITICIDAD MEDIA	DM_ES_PS_0003	Para pacientes que se citan presencialmente en la admisión de radiología con la administrativa de la SC, ella les da al final la hoja de cita, las hojas de información de la preparación previa para las pruebas, pero no les da los consentimientos informados específicos para la prueba, porque por un lado confía en que se lo haya dado ya previamente el médico o porque la chica refiere que en muchas ocasiones los pacientes, a pesar de habérselo dado el médico, el día de la prueba no lo traen. Aunque también hay bastantes casos en los que los médicos no les dan a los pacientes los consentimientos informados. Entonces lo que se hace es que el paciente cuando llega el día de la prueba la administrativa le da el consentimiento, que lee y firma en el momento. Se sugiere como mejora del proceso que a los pacientes que se citan presencialmente para pruebas radiológicas, la administrativa siempre les de la hoja de cita, la hoja de preparación y el consentimiento para que se lo puedan ir leyendo durante días y que lo puedan traer ya



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
27/01/2021



Auditado en: (Especificar el área)	Proceso	Subproceso	Requisito	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTUACIÓN	REDONDEO	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	OBSERVACIONES / DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
									firmado. Esto mejoraría la eficiencia del proceso y evitaría posibles reclamaciones.

6.2.1 Anexo 2: Tabla de Evaluación: Verificación Comunicación Cita

	Administrativo: Mirela Badin					Administrativo: Eugenio Sevillano				
	Muestra 1	Muestra 2	Muestra 3	Muestra 4	Muestra 5	Muestra 6	Muestra 7	Muestra 8	Muestra 9	Muestra 10
Datos de la muestra... (Persona observada, fecha, hora y área. Adicionalmente se puede indicar el asunto tratado por el paciente...)	Área: Citación Consultas Externas (Mostradores); Fecha: 05/11/2020; Hora: 16:33; Paciente: MEIV; Motivo: Citación 1ª Consulta para Medicina Interna.	Área: Citación Consultas Externas (Mostradores); Fecha: 05/11/2020; Hora: 16:47; Paciente: JDDII; Motivo: Consulta telefónica (Covid)	Área: Citación Consultas Externas (Mostradores); Fecha: 05/11/2020; Hora: 16:52; Paciente: IEM; Motivo: Citación para analítica y consulta de medicina interna.	Área: Citación Consultas Externas (Mostradores); Fecha: 05/11/2020; Hora: 16:59; Paciente: GGM; Motivo: Citación para analítica y consulta sucesiva para Medicina Interna.	Área: Citación Consultas Externas (Mostradores); Fecha: 05/11/2020; Hora: 17:08; Paciente: JEER; Motivo: Citación sucesiva para Medicina Interna.	Área: Citación Consultas Externas (Mostradores); Fecha: 05/11/2020; Hora: 17:20; Paciente: SN; Motivo: Cita para pediatría y cardiología	Área: Citación Consultas Externas (Mostradores); Fecha: 05/11/2020; Hora: 17:26; Paciente: AIR; Motivo: Cita para Analítica de Heces y Sangre. Pediatría Digestivo.	Área: Citación Consultas Externas (Mostradores); Fecha: 05/11/2020; Hora: 17:31; Paciente: LSA; Motivo: Cita para pediatría cardiología (holter y consulta).	Área: Citación Consultas Externas (Mostradores); Fecha: 05/11/2020; Hora: 17:38; Paciente: MFR; Motivo: Cita para pediatría Digestivo (prueba de rayos).	Área: Citación Consultas Externas (Mostradores); Fecha: 05/11/2020; Hora: 17:42; Paciente: DL; Motivo: Cita para 1ª Consulta de Endocrino.
Criterio	Valoración									
Saludo de bienvenida: ¡Buenos días/tardes!	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
Informar a la persona desde dónde se llama: -Llamo del departamento de gestión de citas del Hospital XXXX.	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	5	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



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
27/01/2021



	Administrativo: Mirela Badin					Administrativo: Eugenio Sevillano				
	Muestra 1	Muestra 2	Muestra 3	Muestra 4	Muestra 5	Muestra 6	Muestra 7	Muestra 8	Muestra 9	Muestra 10
OBSERVACIONES / COMENTARIOS / INCIDENCIAS	Llamada de Administrativa	Llamada de Administrativa	Llamada de Administrativa	Llamada de Administrativa	Llamada de Administrativa / Observaciones: Ha tratado al paciente de "tú" en vez de "usted" en varias ocasiones	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	9,3	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0
PROMEDIO ADMINISTRATIVO	9,9					10,0				
PROMEDIO TOTAL MUESTRA 10 LLAMADAS	9,9									

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%	100%	Planillas	Crítica	100%	N/A	
		% de ausencias sustituidas							
Formación	Objetivo	Formación específica para las diferentes tareas a realizar.	100%	100%	Manuales de Acogida + Manuales de Procedimientos	Crítica	100%	N/A	
		% de tareas técnicas críticas en las que el personal correspondiente tiene formación.							

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.	Mantener por debajo de 5%	2019: 3,7%; 2020: 7,4% (debido a mucho absentismo en marzo y abril por Covid-19)	Informes Absentismo	Media	98%	N/A	
		% de absentismo							
Seguridad de la información	Estándar de prestación de servicio	Cumplimiento del deber de confidencialidad.	No hay estándar definido	0 reclamaciones relacionadas en 2019 y 2020	Informe de Seguimiento de Indicadores Servicios Administrativos	Crítica	100%	DM_ES_DPS_0001	
		% de reclamaciones relacionadas							
Gestión de RRHH	Estándar de prestación de servicio	Refuerzo de personal en sobrecargas puntuales de trabajo.	No hay estándar definido	45% (20% de horas de refuerzo como mínimo, 70% de horas de refuerzo como máximo)	Planillas Personal	Crítica	100%	DM_ES_DPS_0001	



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: Los Acompañamientos y el Registro de Acompañamientos es realizado por personal sanitario del departamento de "Información a Familiares", no lo realizan los administrativos de la SC.
		% de personas acompañadas sobre el total de personas a las que aplica acompañamiento							
Organización de actos	Estándar de prestación de servicio	Organización de actos.	100%	N/A		Media	N/A	N/A	N/A: No se organizan eventos por parte de los administrativos de la SC, se hacen y se organizan únicamente por parte de la Administración Sanitaria.



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 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_0001	
		% de incidencias relacionadas con la información sobre dependencias del centro							
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_0001	



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 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	100%		Media	100%	N/A	
		% de personal correctamente identificado.							
Atención telefónica Cex	KPI	Tiempo de respuesta en llamada de entrada	Máximo 30 seg.	2019: 12 segundos de media; 2020: 39 segundos de media (aumento motivado por Covid-19)	Informes del sistema de atención telefónica	Crítica	98%	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
Atención telefónica Recepción	KPI	Tiempo de atención en llamada de espera (llamada perdida)	< 1 minuto	2019: 1 minuto 58 seg de promedio; 2020: 2 minutos y 1 segundo de promedio (aumentado por situación de Covid-19)	Informes del sistema de atención telefónica	Media	95%	DM_ES_DPS_0002	
Atención telefónica Cex	KPI	Tiempo de respuesta en llamada de emergencia	Máximo 10 seg.	2019: 12 segundos de media; 2020: 39 segundos de media (aumento motivado por Covid-19)	Informes del sistema de atención telefónica	Crítica	95%	DM_ES_DPS_0002	
Atención telefónica Cex	KPI	% de llamadas perdidas no debe ser superior al 3%	≤ 3%	2019: 4,6%; 2020: 3,4%	Informes del sistema de atención telefónica	Crítica	95%	DM_ES_DPS_0002	



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
27/01/2021



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	Estándar de prestación de servicio	Comunicación con las personas en guardia localizada.	No hay estándar definido	No hay incidencias relacionadas		Crítica	100%	DM_ES_DPS_0001	
		% de incidencias relacionadas con fallos en los sistemas de comunicación con el personal de guardia.							
Comunicación	KPI	Elaboración de informes periódicos.	Mensual	Se envían todos los meses	Informes Mensuales	Media	100%	N/A	
		% de cumplimiento de la periodicidad de entrega de informes.	100% de cumplimiento de la periodicidad						



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
Seguridad	Estándar de prestación de servicio	Establecimiento de sistemas de programación para el bloqueo de equipos.	Sí / No	Sí hay en todos los ordenadores, y cambian de contraseña cada mes		Crítica	100%	N/A	
Información	KPI	Listado telefónico actualizado.	100% de listados actualizados en los puestos de información	Está actualizado		Crítica	100%	N/A	
		% de puestos de información con listado telefónico actualizado.							
Información	KPI	Identificación visible del personal que presta el servicio.	100% de personal con identificación visible	Todo el personal está correctamente identificado, aunque ahora en tiempos Covid-19, llevan una bata blanca encima, y en ocasiones no se llega a ver bien la identificación		Media	95%	DL_ES_DPS_0001	



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 identificado							
Información	KPI	El personal esta correctamente uniformado.	100% de personal con uniforme correcto	Todo el personal está correctamente identificado, aunque ahora en tiempos Covid-19, llevan una bata blanca encima, y en ocasiones no se llega a ver bien la identificación		Media	95%	DL_ES_DPS_0001	
		% 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.	Todos los puestos se cubren según lo estipulado	Planillas	Crítica	100%	N/A	



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
27/01/2021



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 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 Siste mas para coger turno	Nº Total de Sistema s 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	Momen to 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	Horar ios de atención	Nº de puest os en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puest os atendi dos	Posibles incidenc ias ocurrid as 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 personan que atienden bien uniforma das.	Observaci ones
1	HIL	CFF	03/11/2020	3:37:00 PM	Mañana	L.E.Q	1	1	100%	15:37	15:39	0:02	Ok	0	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
2	HIL	CFF	03/11/2020	3:41:00 PM	Tarde	Información	Fila	Fila	NA	15:41	15:43	0:02	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
3	HIL	CFF	03/11/2020	3:47:00 PM	Tarde	Rehabilitación	Fila	Fila	NA	15:47	15:47	0:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
4	HIL	CFF	03/11/2020	3:52:00 PM	Tarde	Hospital de día	1	1	100%	15:52	15:53	0:01	OK	0	0	2	1	50%	0	N/A	2	100%	1	100%	



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
 27/01/2021



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	Momen to 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 turnos (OK / Fuera de Serv icio)	Índic e de error es del siste ma de llama da en sala	Horar ios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puesto s atendi dos	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 personas que atienden bien uniforma das.	Observaci ones
5	HIL	CFF	03/11/2020	3:55:00 PM	Tarde	Diálisis	Fila	Fila	NA	15:55	15:55	0:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
6	HIL	CFF	03/11/2020	3:55:00 PM	Tarde	Diálisis	Fila	Fila	NA	15:55	15:55	0:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
7	HIL	CFF	03/11/2020	4:04:00 PM	Tarde	Citaciones	1	1	100%	16:04	16:06	0:02	Ok	0	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
8	HIL	CFF	03/11/2020	4:10:00 PM	Tarde	Área quirúrgica	Fila	Fila	NA	16:10	16:11	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
9	HIL	CFF	03/11/2020	4:18:00 PM	Tarde	Urgencias	Fila	Fila	NA	16:18	16:20	0:02	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
 27/01/2021



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	Momen to 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 Servic io)	Índic e de error es del siste ma de llama da en sala	Horar ios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puesto s atendi dos	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 personas que atienden bien uniforma das.	Observaci ones
10	HIL	CFF	03/11/2020	4:34:00 PM	Tarde	Radiología	Fila	Fila	NA	16:34	16:37	0:03	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
11	HIL	CFF	03/11/2020	4:42:00 PM	Tarde	Información	Fila	Fila	NA	16:42	16:46	0:04	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
13	HIL	CFF	03/11/2020	4:49:00 PM	Tarde	Citaciones	1	1	100%	16:54	16:58	0:04	Ok	0	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
14	HIL	CFF	03/11/2020	4:54:00 PM	Tarde	Información	Fila	Fila	NA	16:54	16:57	0:03	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
15	HIL	CFF	03/11/2020	5:00:00 PM	Tarde	Rehabilitación	Fila	Fila	NA	17:01	17:02	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
 27/01/2021



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
17	HIL	CFF	03/11/2020	5:17:00 PM	Tarde	Información	Fila	Fila	NA	17:17	17:18	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
18	HIL	CFF	03/11/2020	5:18:00 PM	Tarde	Diálisis	Fila	Fila	NA	17:18	17:19	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
19	HIL	CFF	03/11/2020	5:21:00 PM	Tarde	Citaciones	1	1	100%	17:21	17:24	0:03	Ok	0	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
20	HIL	CFF	03/11/2020	5:29:00 PM	Tarde	Radiología	Fila	Fila	NA	17:29	17:30	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
21	HIL	CFF	03/11/2020	5:32:00 PM	Tarde	Urgencias	Fila	Fila	NA	17:32	17:32	0:00	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	1	50%	



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
 27/01/2021



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	Momen to 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 Servic io)	Índic e de error es del siste ma de llama da en sala	Horar ios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puesto s atendi dos	Posibles incidenc ias ocurridas durante la observación (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 personas que atienden bien uniforma das.	Observaci ones
24	HIL	CFF	03/11/2020	5:42:00 PM	Tarde	Información	Fila	Fila	NA	17:42	17:46	0:04	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	0	NA	
25	HIL	CFF	04/11/2020	8:29:00 AM	Mañana	Información	Fila	Fila	NA	8:29	8:31	0:02	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	0	NA	
26	HIL	CFF	04/11/2020	8:50:00 AM	Mañana	Información	Fila	Fila	NA	8:50	8:53	0:03	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
27	HIL	CFF	04/11/2020	8:56:00 AM	Mañana	Registro neonato	Fila	Fila	NA	8:56	8:57	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
28	HIL	CFF	04/11/2020	8:58:00 AM	Mañana	Rehabilitación	Fila	Fila	NA	8:58	9:00	0:02	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
 27/01/2021



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	Momen to 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 turnos (OK / Fuera de Serv icio)	Índic e de error es del siste ma de llama da en sala	Horar ios de aten ción	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puesto s atendi dos	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 personas que atienden bien uniforma das.	Observaci ones
29	HIL	CFF	04/11/2020	8:02:00 AM	Mañana	Información	Fila	Fila	NA	8:02	8:04	0:02	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
30	HIL	CFF	04/11/2020	9:04:00 AM	Mañana	Hospital de día	1	1	100%	9:04	9:13	0:09	OK	0	0	2	1	50%	1	DM_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%	Hay dos puestos y se atiende sólo uno. A las 09.07 se atiende el segundo puesto. 1 persona sentada en asiento no habilitado
31	HIL	CFF	04/11/2020	9:07:00 AM	Mañana	Información	Fila	Fila	NA	9:07	9:08	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
32	HIL	CFF	04/11/2020	9:14:00 AM	Mañana	Rehabilitación	Fila	Fila	NA	9:14	9:15	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
 27/01/2021



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	Momen to 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 Serv icio)	Índic e de error es del siste ma de llama da en sala	Horar ios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puesto s atendi dos	Posibles incidenc ias ocurrid as 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 personas que atienden bien uniforma das.	Observaci ones
33	HIL	CFF	04/11/2020	9:15:00 AM	Mañana	Hospital de día	1	1	100%	9:15	9:18	0:03	OK	0	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	1	50%	
34	HIL	CFF	04/11/2020	9:19:00 AM	Mañana	Atención al paciente	1	1	100%	9:03	9:18	0:15	OK	0	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
35	HIL	CFF	04/11/2020	9:21:00 AM	Mañana	Citaciones	1	1	100%	9:21	9:23	0:02	Ok	0	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
36	HIL	CFF	04/11/2020	9:29:00 AM	Mañana	Alergias	Fila	Fila	NA	9:29	9:29	0:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
37	HIL	CFF	04/11/2020	9:31:00 AM	Mañana	Área quirúrgica	Fila	Fila	NA	9:31	9:34	0:03	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
 27/01/2021



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	Momen to 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	Horar ios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puesto s atendi dos	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 personas que atienden bien uniforma das.	Observaci ones
38	HIL	CFF	04/11/2020	9:35:00 AM	Mañana	Urgencias	Fila	Fila	NA	9:36	9:38	0:02	NA	NA	0	2	1	50%	1	DM_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%	Un puesto sin atender en el momento de la muestra
39	HIL	CFF	04/11/2020	9:42:00 AM	Mañana	Urgencias	Fila	Fila	NA	9:42	9:46	0:04	NA	NA	0	2	1	50%	0	N/A	2	100%	1	100%	
40	HIL	CFF	04/11/2020	9:47:00 AM	Mañana	Radiología	Fila	Fila	NA	9:49	9:51	0:02	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
41	HIL	CFF	04/11/2020	9:53:00 AM	Mañana	Alergias	Fila	Fila	NA	9:53	9:54	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
42	HIL	CFF	04/11/2020	9:55:00 AM	Mañana	Citaciones	1	1	100%	9:55	10:00	0:05	Ok	0	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	1	50%	



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
 27/01/2021



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	Momen to 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 Servic io)	Índic e de error es del siste ma de llama da en sala	Horar ios de atención	Nº de puestos 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 personas que atienden bien uniforma das.	Observaci ones
43	HIL	CFF	04/11/2020	10:01:00 AM	Mañana	Citaciones	1	1	100%	10:02	10:05	0:03	Ok	0	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
44	HIL	CFF	04/11/2020	10:05:00 AM	Mañana	Atención al paciente	1	1	100%	10:09	10:25	0:16	OK	0	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
45	HIL	CFF	04/11/2020	10:21:00 AM	Mañana	Hospital de día	1	1	100%	10:21	10:29	0:08	OK	0	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
46	HIL	CFF	04/11/2020	10:29:00 AM	Mañana	Rehabilitación	Fila	Fila	NA	10:28	10:29	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
47	HIL	CFF	04/11/2020	10:29:00 AM	Mañana	L.E.Q	1	1	100%	10:29	10:37	0:08	Ok	0	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	Hay un administrativo de apoyo



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
 27/01/2021



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	Momen to 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 Servic io)	Índic e de error es del siste ma de llama da en sala	Horar ios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puestos atendidos	Posibles incidenc ias ocurridas durante la observación (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 personas que atienden bien uniforma das.	Observaci ones
48	HIL	CFF	04/11/2020	12:37:00 PM	Mañana	Información	Fila	Fila	NA	12:37	12:42	0:05	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	1 puesto de atención 2 personas
49	HIL	CFF	04/11/2020	10:18:00 AM	Mañana	Atención al paciente	1	1	100%	10:18	10:40	0:22	OK	0	0	1	1	100%	1	DC_ES_CAP_0001	1	100%	1	100%	Tiempo de espera por encima de los 20 minutos
50	HIL	CFF	04/11/2020	10:38:00 AM	Mañana	Atención al paciente	1	1	100%	10:39	10:42	0:03	OK	0	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
51	HIL	CFF	04/11/2020	10:08:00 AM	Mañana	Rehabilitación	Fila	Fila	NA	10:08	10:09	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
52	HIL	CFF	04/11/2020	10:12:00 AM	Mañana	Diálisis	Fila	Fila	NA	10:12	10:13	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
 27/01/2021



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	Momen to 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 Servic io)	Índic e de error es del siste ma de llama da en sala	Horar ios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puesto s atendi dos	Posibles incidenc ias ocurridas durante la observación (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 personas que atienden bien uniforma das.	Observaci ones
53	HIL	CFF	04/11/2020	10:45:00 AM	Mañana	Rehabilitación	Fila	Fila	NA	10:45	10:46	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
54	HIL	CFF	04/11/2020	10:46:00 AM	Mañana	Información	Fila	Fila	NA	10:46	10:50	0:04	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
55	HIL	CFF	04/11/2020	10:48:00 AM	Mañana	Hospital de día	1	1	100%	10:48	10:49	0:01	OK	0	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
56	HIL	CFF	04/11/2020	10:51:00 AM	Mañana	Rehabilitación	Fila	Fila	NA	10:51	10:52	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
57	HIL	CFF	04/11/2020	10:53:00 AM	Mañana	Diálisis	Fila	Fila	NA	10:53	10:53	0:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
 27/01/2021



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	Momen to 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 Servic io)	Índic e de error es del siste ma de llama da en sala	Horar ios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puesto s atendi dos	Posibles incidenc ias ocurridas durante la observación (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 personan que atienden bien uniforma das.	Observaci ones
58	HIL	CFF	04/11/2020	10:55:00 AM	Mañana	Citaciones	1	1	100%	10:53	11:00	0:07	Ok	0	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
59	HIL	CFF	04/11/2020	11:00:00 AM	Mañana	Alergias	Fila	Fila	NA	11:00	11:01	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
60	HIL	CFF	04/11/2020	11:03:00 AM	Mañana	Área quirúrgica	Fila	Fila	NA	11:03	11:04	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
61	HIL	CFF	04/11/2020	10:52:00 AM	Mañana	Atención al paciente	1	1	100%	10:52	11:00	0:08	OK	0	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	Consulta 3
62	HIL	CFF	04/11/2020	8:20:00 AM	Mañana	Extracciones	1	1	100%	8:21	8:27	0:06	OK	0	0	2	1	50%	0	N/A	2	100%	1	100%	



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
 27/01/2021



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	Momen to 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 turnos (OK / Fuera de Serv icio)	Índic e de error es del siste ma de llama da en sala	Horar ios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puesto s atendi dos	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 personan que atienden bien uniforma das.	Observaci ones
63	HIL	CFF	04/11/2020	9:25:00 AM	Mañana	Extracciones	1	1	100%	9:25	9:30	0:05	OK	0	0	2	1	50%	0	N/A	2	100%	1	100%	
64	HIL	CFF	04/11/2020	10:01:00 AM	Mañana	Extracciones	1	1	100%	10:01	10:08	0:07	OK	0	0	2	1	50%	0	N/A	2	100%	1	100%	
65	HIL	CFF	04/11/2020	11:05:00 AM	Mañana	Radiología	Fila	Fila	NA	11:05	11:06	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
66	HIL	CFF	04/11/2020	11:11:00 AM	Mañana	Área quirúrgica	Fila	Fila	NA	11:11	11:11	0:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
67	HIL	CFF	04/11/2020	11:15:00 AM	Mañana	Urgencias	Fila	Fila	NA	11:14	11:16	0:02	NA	NA	0	2	1	50%	0	N/A	2	100%	1	100%	



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
 27/01/2021



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.	Momen to en el que se extrae el turno	Momen to en el que se atiende al turno extraído	Tiemp o de espera en sala (minutos)	Estado de los sistemas de control de turno s (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
68	HIL	CFF	04/11/2020	11:17:00 AM	Mañana	Radiología	Fila	Fila	NA	11:17	11:18	0:01	NA	NA	0	2	1	50%	0	N/A	2	100%	1	100%	
69	HIL	CFF	04/11/2020	11:19:00 AM	Mañana	Área quirúrgica	Fila	Fila	NA	11:19	11:19	0:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
70	HIL	CFF	04/11/2020	11:20:00 AM	Mañana	Alergias	Fila	Fila	NA	11:20	11:21	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
71	HIL	CFF	04/11/2020	11:21:00 AM	Mañana	Urgencias	Fila	Fila	NA	11:21	11:26	0:05	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	1	50%	
72	HIL	CFF	04/11/2020	11:26:00 AM	Mañana	Urgencias	Fila	Fila	NA	11:26	11:30	0:04	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
 27/01/2021



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	Momen to 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 Serv icio)	Índic e de error es del siste ma de llama da en sala	Horar ios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puesto s atendi dos	Posibles incidenc ias ocurrid as 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 personas que atienden bien uniforma das.	Observaci ones
73	HIL	CFF	04/11/2020	11:32:00 AM	Mañana	Radiología	Fila	Fila	NA	11:32	11:37	0:05	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
74	HIL	CFF	04/11/2020	11:39:00 AM	Mañana	Hospital de día	1	1	100%	11:39	11:41	0:02	OK	0	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
75	HIL	CFF	04/11/2020	11:42:00 AM	Mañana	Diálisis	Fila	Fila	NA	11:42	11:42	0:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
76	HIL	CFF	04/11/2020	11:43:00 AM	Mañana	Información	Fila	Fila	NA	11:43	11:47	0:04	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
77	HIL	CFF	04/11/2020	11:47:00 AM	Mañana	Atención al paciente	1	1	100%	11:44	11:45	0:01	OK	0	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
 27/01/2021



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.	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
78	HIL	CFF	04/11/2020	11:49:00 AM	Mañana	L.E.Q	1	1	100%	11:49	11:58	0:09	Ok	0	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	1	50%	
79	HIL	CFF	04/11/2020	11:57:00 AM	Mañana	Información	Fila	Fila	NA	11:57	11:59	0:02	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
80	HIL	CFF	04/11/2020	11:59:00 AM	Mañana	Rehabilitación	Fila	Fila	NA	11:59	12:00	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
81	HIL	CFF	04/11/2020	12:02:00 PM	Mañana	Diálisis	Fila	Fila	NA	12:02	12:03	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
82	HIL	CFF	04/11/2020	12:03:00 PM	Mañana	Hospital de día	1	1	100%	12:03	12:04	0:01	OK	0	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	1	50%	



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
 27/01/2021



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.	Momen to en el que se extrae el turno	Momen to en el que se atiende al turno extraído	Tiemp o de espera en sala (minutos)	Estado de los sistemas de control de turno s (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
83	HIL	CFF	04/11/2020	12:04:00 PM	Mañana	Información	Fila	Fila	NA	12:04	12:06	0:02	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
84	HIL	CFF	04/11/2020	12:04:00 PM	Mañana	Atención al paciente	1	1	100%	12:04	12:10	0:06	OK	0	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	Consulta 3 y 5
85	HIL	CFF	04/11/2020	12:10:00 PM	Mañana	Hospital de día	1	1	100%	12:08	12:11	0:03	OK	0	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	1	50%	
86	HIL	CFF	04/11/2020	12:11:00 PM	Mañana	Información	Fila	Fila	NA	12:11	12:11	0:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
87	HIL	CFF	04/11/2020	12:13:00 PM	Mañana	Diálisis	Fila	Fila	NA	12:13	12:14	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
 27/01/2021



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.	Momen to en el que se extrae el turno	Momen to en el que se atiende al turno extraído	Tiemp o de espera en sala (minutos)	Estad o de los siste mas de control de turno s (OK / Fuera de Servicio)	Índic e de error es del siste ma de llama da en sala	Horar ios 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	Identifica ción de los puestos de atención y horario. (Nº OK)	% de puestos bien identificados y con el horario de atención visible y correcto.	Identifica ción y uniformidad de las personas que atienden los puestos (Nº OK)	% de personan que atienden bien uniformadas.	Observaciones
88	HIL	CFF	04/11/2020	12:14:00 PM	Mañana	Rehabilitación	Fila	Fila	NA	12:14	12:14	0:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
89	HIL	CFF	04/11/2020	12:14:00 PM	Mañana	Atención al paciente	1	1	100%	12:14	12:17	0:03	OK	0	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
90	HIL	CFF	04/11/2020	12:18:00 PM	Mañana	Citaciones	1	1	100%	12:18	12:29	0:11	Ok	0	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
91	HIL	CFF	04/11/2020	12:30:00 PM	Mañana	Diálisis	Fila	Fila	NA	12:30	12:31	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
92	HIL	CFF	04/11/2020	12:32:00 PM	Mañana	Alergias	Fila	Fila	NA	12:32	12:32	0:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
 27/01/2021



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	Momen to 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 Serv icio)	Índic e de error es del siste ma de llama da en sala	Horar ios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puesto s atendi dos	Posibles incidenc ias ocurrid as 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 personas que atienden bien uniforma das.	Observaci ones
93	HIL	CFF	04/11/2020	12:34:00 PM	Mañana	Área quirúrgica	Fila	Fila	NA	12:35	12:35	0:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
94	HIL	CFF	04/11/2020	12:39:00 PM	Mañana	Alergias	Fila	Fila	NA	12:38	12:40	0:02	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
95	HIL	CFF	04/11/2020	12:41:00 PM	Mañana	Área quirúrgica	Fila	Fila	NA	12:40	12:41	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
96	HIL	CFF	04/11/2020	12:43:00 PM	Mañana	Radiología	Fila	Fila	NA	12:43	12:45	0:02	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
97	HIL	CFF	04/11/2020	12:46:00 PM	Mañana	Urgencias	Fila	Fila	NA	12:47	12:51	0:04	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	1	50%	



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
 27/01/2021



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.	Momen to en el que se extrae el turno	Momen to en el que se atiende al turno extraído	Tiemp o de espera en sala (minutos)	Estado de los sistemas de control de turno s (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
98	HIL	CFF	04/11/2020	1:00:00 PM	Mañana	Área quirúrgica	Fila	Fila	NA	13:00	13:03	0:03	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
99	HIL	CFF	04/11/2020	1:06:00 PM	Mañana	Radiología	Fila	Fila	NA	13:06	13:11	0:05	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
100	HIL	CFF	04/11/2020	1:16:00 PM	Mañana	Diálisis	Fila	Fila	NA	13:16	13:17	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
101	HIL	CFF	04/11/2020	1:20:00 PM	Mañana	Hospital de día	1	1	100%	13:20	13:22	0:02	OK	0	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	1	50%	
102	HIL	CFF	04/11/2020	1:22:00 PM	Mañana	Información	Fila	Fila	NA	13:22	13:26	0:04	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
 27/01/2021



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	Momen to en el que se atiende al turno extraído	Tiemp o de espera en sala (minutos)	Estad o de los siste mas de contr ol de turno s (OK / Fuera de Servicio)	Índic e de error es del siste ma de llama da en sala	Horar ios 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	Identifica ción de los puestos de atención y horario. (Nº OK)	% de puestos bien identificados y con el horario de atención visible y correcto.	Identifica ción y uniformidad de las personas que atienden los puestos (Nº OK)	% de personan que atienden bien uniformadas.	Observaciones
103	HIL	CFF	04/11/2020	1:26:00 PM	Mañana	Atención al paciente	1	1	100%	13:22	13:29	0:07	OK	0	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
104	HIL	CFF	04/11/2020	1:30:00 PM	Mañana	Rehabilitación	Fila	Fila	NA	13:30	13:31	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
105	HIL	CFF	04/11/2020	1:31:00 PM	Mañana	Registro neonato	Fila	Fila	NA	13:31	13:32	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
106	HIL	CFF	04/11/2020	1:30:00 PM	Mañana	L.E.Q	1	1	100%	13:30	13:45	0:15	Ok	0	0	2	2	100%	1	DL_ES_CAP_0001	2	100%	1	50%	Uniformidad: falta identificación. 15 min luego de extraer el número aún no han llamado. No hay nadie en la sala de espera.



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
 27/01/2021



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	Momen to 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 turnos (OK / Fuera de Serv icio)	Índic e de error es del siste ma de llama da en sala	Horar ios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puesto s atendi dos	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 personan que atienden bien uniforma das.	Observaci ones
107	HIL	CFF	04/11/2020	1:45:00 PM	Mañana	Información	Fila	Fila	NA	13:45	13:45	0:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
108	HIL	CFF	04/11/2020	1:46:00 PM	Mañana	Rehabilitación	Fila	Fila	NA	13:46	13:47	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
109	HIL	CFF	04/11/2020	1:50:00 PM	Mañana	Información	Fila	Fila	NA	13:50	13:54	0:04	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
110	HIL	CFF	04/11/2020	1:51:00 PM	Mañana	Hospital de día	1	1	100%	13:49	13:59	0:10	OK	0	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
111	HIL	CFF	04/11/2020	1:51:00 PM	Mañana	Atención al paciente	1	1	100%	13:51	13:58	0:07	OK	0	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	Consulta 3



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
 27/01/2021



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	Momen to 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 Servic io)	Índic e de error es del siste ma de llama da en sala	Horar ios de atención	Nº de puestos 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 personas que atienden bien uniforma das.	Observaci ones
112	HIL	CFF	04/11/2020	2:01:00 PM	Mañana	Rehabilitación	Fila	Fila	NA	14:01	14:02	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
113	HIL	CFF	04/11/2020	2:05:00 PM	Mañana	Registro neonato	Fila	Fila	NA	14:04	14:06	0:02	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
114	HIL	CFF	04/11/2020	2:12:00 PM	Mañana	Registro neonato	Fila	Fila	NA	14:12	14:13	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
115	HIL	CFF	04/11/2020	2:17:00 PM	Mañana	L.E.Q	1	1	100%	14:17	15:17	1:00	OK	0	0	2	1	50%	1	DC_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%	Tiempo de espera por encima de los 20 minutos. Siendo las 15:17 aún no han llamado al número de ticket extraído del tótem (se extrajo a las 14:17)



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
 27/01/2021



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	Momen to 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 Servic io)	Índic e de error es del siste ma de llama da en sala	Horar ios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puesto s atendi dos	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 personas que atienden bien uniforma das.	Observaci ones
116	HIL	CFF	04/11/2020	2:20:00 PM	Mañana	Información	Fila	Fila	NA	14:20	14:21	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
117	HIL	CFF	04/11/2020	2:22:00 PM	Mañana	Rehabilitación	Fila	Fila	NA	14:22	14:23	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
118	HIL	CFF	04/11/2020	2:23:00 PM	Mañana	Hospital de día	1	1	100%	14:23	14:26	0:03	OK	0	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
119	HIL	CFF	04/11/2020	2:25:00 PM	Mañana	Atención al paciente	1	1	100%	14:25	14:28	0:03	OK	0	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
120	HIL	CFF	04/11/2020	2:26:00 PM	Mañana	Citaciones	1	1	100%	14:26	14:32	0:06	Ok	0	0	2	1	50%	0	N/A	2	100%	1	100%	



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
 27/01/2021



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	Momen to 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 Servic io)	Índic e de error es del siste ma de llama da en sala	Horar ios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puesto s atendi dos	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 personas que atienden bien uniforma das.	Observaci ones
121	HIL	CFF	04/11/2020	2:33:00 PM	Mañana	Alergias	Fila	Fila	NA	14:33	14:34	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
122	HIL	CFF	04/11/2020	2:34:00 PM	Mañana	Registro neonato	Fila	Fila	NA	14:34	14:35	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
123	HIL	CFF	04/11/2020	2:35:00 PM	Mañana	Información	Fila	Fila	NA	14:36	14:37	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
124	HIL	CFF	04/11/2020	2:39:00 PM	Tarde	Área quirúrgica	Fila	Fila	NA	14:39	14:39	0:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
125	HIL	CFF	04/11/2020	2:40:00 PM	Mañana	Radiología	Fila	Fila	NA	14:40	14:42	0:02	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
 27/01/2021



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	Momen to 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 Servic io)	Índic e de error es del siste ma de llama da en sala	Horar ios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puesto s atendi dos	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 personas que atienden bien uniforma das.	Observaci ones
126	HIL	CFF	04/11/2020	2:45:00 PM	Mañana	Radiología	Fila	Fila	NA	14:45	14:48	0:03	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
127	HIL	CFF	04/11/2020	2:49:00 PM	Tarde	Área quirúrgica	Fila	Fila	NA	14:49	14:51	0:02	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
128	HIL	CFF	04/11/2020	2:53:00 PM	Mañana	Urgencias	Fila	Fila	NA	14:53	14:58	0:05	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
129	HIL	CFF	04/11/2020	2:56:00 PM	Tarde	Área quirúrgica	Fila	Fila	NA	14:56	14:57	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	Cambio de turno
130	HIL	CFF	04/11/2020	3:01:00 PM	Tarde	Radiología	Fila	Fila	NA	15:01	15:03	0:02	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	0	NA	



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
 27/01/2021



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	Momen to 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 turnos (OK / Fuera de Serv icio)	Índic e de error es del siste ma de llama da en sala	Horar ios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puesto s atendi dos	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 personas que atienden bien uniforma das.	Observaci ones
131	HIL	CFF	04/11/2020	3:04:00 PM	Tarde	Citaciones	1	1	100%	15:01	15:05	0:04	Ok	0	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
133	HIL	CFF	04/11/2020	3:10:00 PM	Tarde	Información	Fila	Fila	NA	15:10	15:11	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
134	HIL	CFF	04/11/2020	3:11:00 PM	Tarde	Rehabilitación	Fila	Fila	NA	15:11	15:12	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
135	HIL	CFF	04/11/2020	3:13:00 PM	Mañana	L.E.Q	1	1	100%	15:13	15:27	0:14	Ok	0	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
136	HIL	CFF	04/11/2020	4:13:00 PM	Tarde	Rehabilitación	Fila	Fila	NA	16:13	16:13	0:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
 27/01/2021



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	Momen to 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 turnos (OK / Fuera de Serv icio)	Índic e de error es del siste ma de llama da en sala	Horar ios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puesto s atendi dos	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 personas que atienden bien uniforma das.	Observaci ones
137	HIL	CFF	04/11/2020	4:13:00 PM	Tarde	Información	Fila	Fila	NA	16:13	16:14	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
138	HIL	CFF	04/11/2020	4:22:00 PM	Tarde	Citaciones	1	1	100%	16:20	16:23	0:03	Ok	0	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
139	HIL	CFF	04/11/2020	4:31:00 PM	Tarde	Radiología	Fila	Fila	NA	16:31	16:34	0:03	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
141	HIL	CFF	04/11/2020	4:42:00 PM	Tarde	Radiología	Fila	Fila	NA	14:42	14:44	0:02	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
142	HIL	CFF	04/11/2020	4:45:00 PM	Tarde	Información	Fila	Fila	NA	16:45	16:45	0:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
 27/01/2021



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	Momen to 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 Servic io)	Índic e de error es del siste ma de llama da en sala	Horar ios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puesto s atendi dos	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 personas que atienden bien uniforma das.	Observaci ones
143	HIL	CFF	04/11/2020	4:46:00 PM	Tarde	Rehabilitación	Fila	Fila	NA	16:46	16:46	0:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
144	HIL	CFF	04/11/2020	4:53:00 PM	Tarde	Área quirúrgica	Fila	Fila	NA	16:52	16:56	0:04	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
145	HIL	CFF	04/11/2020	4:57:00 PM	Tarde	Radiología	Fila	Fila	NA	16:57	16:59	0:02	NA	NA	1	1	0	0%	1	DM_ES_CAP_0001	1	100%	0	NA	Puesto sin atender en el momento de la muestra
146	HIL	CFF	04/11/2020	4:58:00 PM	Tarde	Radiología	Fila	Fila	NA	16:58	17:01	0:03	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
147	HIL	CFF	04/11/2020	5:04:00 PM	Tarde	Área quirúrgica	Fila	Fila	NA	17:04	17:04	0:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
 27/01/2021



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	Momen to 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 Servic io)	Índic e de error es del siste ma de llama da en sala	Horar ios de atención	Nº de puestos 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 personas que atienden bien uniforma das.	Observaci ones
148	HIL	CFF	04/11/2020	5:06:00 PM	Tarde	Radiología	Fila	Fila	NA	17:06	17:06	0:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
149	HIL	CFF	04/11/2020	5:13:00 PM	Tarde	Radiología	Fila	Fila	NA	17:13	17:13	0:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	Un administrativo de soporte
150	HIL	CFF	04/11/2020	5:15:00 PM	Tarde	Información	Fila	Fila	NA	17:14	17:15	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
151	HIL	CFF	04/11/2020	5:16:00 PM	Tarde	Rehabilitación	Fila	Fila	NA	17:16	17:16	0:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
152	HIL	CFF	04/11/2020	9:05:00 AM	Mañana	Registro neonato	Fila	Fila	NA	9:05	9:06	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
 27/01/2021



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	Momen to 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 llama da en sala	Horar ios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puesto s atendi dos	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 personas que atienden bien uniforma das.	Observaci ones
153	HIL	CFF	04/11/2020	10:18:00 AM	Mañana	Registro neonato	Fila	Fila	NA	10:18	10:20	0:02	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
154	HIL	CFF	04/11/2020	11:40:00 AM	Mañana	Registro neonato	Fila	Fila	NA	11:40	11:41	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
155	HIL	CFF	04/11/2020	12:15:00 PM	Mañana	Registro neonato	Fila	Fila	NA	12:15	12:16	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
156	HIL	CFF	04/11/2020	1:23:00 PM	Mañana	Registro neonato	Fila	Fila	NA	12:23	12:23	0:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
157	HIL	CFF	04/11/2020	5:56:00 PM	Tarde	Información	Fila	Fila	NA	17:56	17:58	0:02	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
 27/01/2021



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	Momen to 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 Serv icio)	Índic e de error es del siste ma de llama da en sala	Horar ios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puesto s atendi dos	Posibles incidenc ias ocurrid as 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 personas que atienden bien uniforma das.	Observaci ones
158	HIL	CFF	04/11/2020	5:58:00 PM	Tarde	Rehabilitación	Fila	Fila	NA	17:58	17:59	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
159	HIL	CFF	04/11/2020	5:59:00 PM	Tarde	Información	Fila	Fila	NA	17:59	18:04	0:05	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
160	HIL	CFF	04/11/2020	6:05:00 PM	Tarde	Citaciones	1	1	100%	18:05	18:06	0:01	Ok	0	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
161	HIL	CFF	04/11/2020	6:09:00 PM	Tarde	Área quirúrgica	Fila	Fila	NA	18:09	18:09	0:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
162	HIL	CFF	04/11/2020	6:10:00 PM	Tarde	Radiología	Fila	Fila	NA	18:10	18:12	0:02	NA	NA	1	1	0	0%	1	DM_ES_CAP_0001	1	100%	0	NA	Puesto sin atender en el momento de la muestra



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
 27/01/2021



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	Momen to 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 turnos (OK / Fuera de Serv icio)	Índic e de error es del siste ma de llama da en sala	Horar ios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puesto s atendi dos	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 personas que atienden bien uniforma das.	Observaci ones
163	HIL	CFF	04/11/2020	6:12:00 PM	Tarde	Urgencias	Fila	Fila	NA	18:12	18:14	0:02	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
164	HIL	CFF	04/11/2020	6:15:00 PM	Tarde	Rehabilitación	Fila	Fila	NA	18:15	18:15	0:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
165	HIL	CFF	04/11/2020	6:15:00 PM	Tarde	Información	Fila	Fila	NA	18:15	18:15	0:00	NA	NA	1	1	0	0%	0	N/A	1	100%	0	NA	
166	HIL	CFF	04/11/2020	6:17:00 PM	Tarde	Radiología	Fila	Fila	NA	18:17	18:18	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
167	HIL	CFF	04/11/2020	6:19:00 PM	Tarde	Rehabilitación	Fila	Fila	NA	18:19	18:19	0:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
 27/01/2021



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	Momen to 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 turnos (OK / Fuera de Serv icio)	Índic e de error es del siste ma de llama da en sala	Horar ios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puestos atendi dos	Posibles incidenc ias ocurrid as 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 personas que atienden bien uniforma das.	Observaci ones
168	HIL	CFF	04/11/2020	6:19:00 PM	Tarde	Información	Fila	Fila	NA	18:19	18:21	0:02	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
169	HIL	CFF	05/11/2020	8:30:00 AM	Mañana	Rehabilitación	Fila	Fila	NA	8:31	8:33	0:02	NA	NA	1	1	0	0%	0	N/A	1	100%	0	NA	
170	HIL	CFF	05/11/2020	8:34:00 AM	Mañana	Registro neonato	Fila	Fila	NA	8:34	8:34	0:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
171	HIL	CFF	05/11/2020	8:33:00 AM	Mañana	Información	Fila	Fila	NA	8:33	8:33	0:00	NA	NA	1	1	0	0%	0	N/A	1	100%	0	NA	
172	HIL	CFF	05/11/2020	8:40:00 AM	Mañana	Registro neonato	Fila	Fila	NA	8:40	8:42	0:02	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
 27/01/2021



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	Momen to 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 Servic io)	Índic e de error es del siste ma de llama da en sala	Horar ios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puesto s atendi dos	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 personan que atienden bien uniforma das.	Observaci ones
173	HIL	CFF	05/11/2020	8:42:00 AM	Mañana	Información	Fila	Fila	NA	8:42	8:43	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	Un administrativo de soporte
174	HIL	CFF	05/11/2020	8:43:00 AM	Mañana	Hospital de día	1	1	100%	8:43	8:45	0:02	OK	0	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
175	HIL	CFF	05/11/2020	8:46:00 AM	Mañana	Diálisis	Fila	Fila	NA	8:46	8:47	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
176	HIL	CFF	05/11/2020	8:51:00 AM	Mañana	Citaciones	1	1	100%	8:51	8:53	0:02	Ok	0	0	2	1	50%	0	N/A	2	100%	1	100%	
177	HIL	CFF	05/11/2020	8:54:00 AM	Mañana	Alergias	Fila	Fila	NA	8:54	8:54	0:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
 27/01/2021



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	Momen to 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 llama da en sala	Horar ios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puestos atendidos	Posibles incidenc ias ocurridas durante la observación (Nº)	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Identifica ción de los puestos de atención (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 personas que atienden bien uniforma das.	Observaci ones
178	HIL	CFF	05/11/2020	8:54:00 AM	Mañana	Radiología	Fila	Fila	NA	8:54	8:57	0:03	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	Un administrativo de soporte
179	HIL	CFF	05/11/2020	8:57:00 AM	Mañana	Área quirúrgica	Fila	Fila	NA	8:57	9:01	0:04	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
180	HIL	CFF	05/11/2020	9:02:00 AM	Mañana	Urgencias	Fila	Fila	NA	9:02	9:04	0:02	NA	NA	0	2	1	50%	1	DM_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%	Un puesto sin atender en el momento de la muestra
181	HIL	CFF	05/11/2020	9:08:00 AM	Mañana	Urgencias	Fila	Fila	NA	9:08	9:11	0:03	NA	0	1	2	0	0%	1	DM_ES_CAP_0001	2	100%	0	NA	Puesto sin atender en el momento de la muestra
182	HIL	CFF	05/11/2020	9:12:00 AM	Mañana	Área quirúrgica	Fila	Fila	NA	9:11	9:12	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
 27/01/2021



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	Momen to 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 Servic io)	Índic e de error es del siste ma de llama da en sala	Horar ios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puesto s atendi dos	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 personas que atienden bien uniforma das.	Observaci ones
183	HIL	CFF	05/11/2020	9:13:00 AM	Mañana	Radiología	Fila	Fila	NA	9:15	9:16	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
184	HIL	CFF	05/11/2020	9:16:00 AM	Mañana	Diálisis	Fila	Fila	NA	9:16	9:16	0:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
185	HIL	CFF	05/11/2020	8:50:00 AM	Mañana	Atención al paciente	1	1	100%	9:00	9:15	0:15	OK	0	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
186	HIL	CFF	05/11/2020	9:17:00 AM	Mañana	Hospital de día	1	1	100%	9:17	9:19	0:02	OK	0	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	1	50%	
187	HIL	CFF	05/11/2020	9:20:00 AM	Mañana	Rehabilitación	Fila	Fila	NA	9:20	9:21	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
 27/01/2021



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	Momen to 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 turnos (OK / Fuera de Serv icio)	Índic e de error es del siste ma de llama da en sala	Horar ios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puesto s atendi dos	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 personas que atienden bien uniforma das.	Observaci ones
188	HIL	CFF	05/11/2020	9:22:00 AM	Mañana	Información	Fila	Fila	NA	9:22	9:24	0:02	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
189	HIL	CFF	05/11/2020	9:30:00 AM	Mañana	Extracciones	1	1	100%	9:30	9:36	0:06	OK	0	0	2	1	50%	0	N/A	2	100%	1	100%	
190	HIL	CFF	05/11/2020	9:27:00 AM	Mañana	Citaciones	1	1	100%	9:27	9:34	0:07	Ok	0	0	2	1	50%	0	N/A	2	100%	1	100%	
191	HIL	CFF	05/11/2020	9:37:00 AM	Mañana	Atención al paciente	1	1	100%	9:18	9:28	0:10	OK	0	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
192	HIL	CFF	05/11/2020	9:39:00 AM	Mañana	Alergias	Fila	Fila	NA	9:39	9:39	0:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
 27/01/2021



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	Momen to 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 Servic io)	Índic e de error es del siste ma de llama da en sala	Horar ios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puesto s atendi dos	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 personas que atienden bien uniforma das.	Observaci ones
193	HIL	CFF	05/11/2020	9:40:00 AM	Mañana	Área quirúrgica	Fila	Fila	NA	9:41	9:42	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
194	HIL	CFF	05/11/2020	9:45:00 AM	Mañana	Radiología	Fila	Fila	NA	9:45	9:47	0:02	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
195	HIL	CFF	05/11/2020	9:47:00 AM	Mañana	Diálisis	Fila	Fila	NA	9:47	9:48	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
196	HIL	CFF	05/11/2020	9:49:00 AM	Mañana	Hospital de día	1	1	100%	9:47	9:50	0:03	OK	0	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
197	HIL	CFF	05/11/2020	9:50:00 AM	Mañana	Información	Fila	Fila	NA	9:50	9:51	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
 27/01/2021



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	Momen to 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 turnos (OK / Fuera de Serv icio)	Índic e de error es del siste ma de llama da en sala	Horar ios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puesto s atendi dos	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 personan que atienden bien uniforma das.	Observaci ones
198	HIL	CFF	05/11/2020	9:51:00 AM	Mañana	Rehabilitación	Fila	Fila	NA	9:51	9:52	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
199	HIL	CFF	05/11/2020	9:52:00 AM	Mañana	Registro neonato	Fila	Fila	NA	9:52	9:52	0:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
200	HIL	CFF	05/11/2020	9:53:00 AM	Mañana	Atención al paciente	1	1	100%	9:49	9:58	0:09	OK	0	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	Consulta 3
201	HIL	CFF	05/11/2020	9:57:00 AM	Mañana	Rehabilitación	Fila	Fila	NA	9:57	9:59	0:02	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
202	HIL	CFF	05/11/2020	10:12:00 AM	Mañana	Registro neonato	Fila	Fila	NA	10:04	10:04	0:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
 27/01/2021



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	Momen to 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 Servic io)	Índic e de error es del siste ma de llama da en sala	Horar ios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puesto s atendi dos	Posibles incidenc ias ocurridas durante la observación (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 personan que atienden bien uniforma das.	Observaci ones
203	HIL	CFF	05/11/2020	10:07:00 AM	Mañana	Información	Fila	Fila	NA	10:07	10:08	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
204	HIL	CFF	05/11/2020	10:08:00 AM	Mañana	Rehabilitación	Fila	Fila	NA	10:08	10:09	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
205	HIL	CFF	05/11/2020	10:11:00 AM	Mañana	Registro neonato	Fila	Fila	NA	10:11	10:12	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
206	HIL	CFF	05/11/2020	10:18:00 AM	Mañana	Registro neonato	Fila	Fila	NA	10:17	10:19	0:02	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
207	HIL	CFF	05/11/2020	10:19:00 AM	Mañana	Rehabilitación	Fila	Fila	NA	10:19	10:20	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
 27/01/2021



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	Momen to 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 Servic io)	Índic e de error es del siste ma de llama da en sala	Horar ios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puesto s atendi dos	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 personan que atienden bien uniforma das.	Observaci ones
208	HIL	CFF	05/11/2020	10:18:00 AM	Mañana	L.E.Q	1	1	100%	10:18	10:20	0:02	Ok	0	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
209	HIL	CFF	05/11/2020	10:20:00 AM	Mañana	Hospital de día	1	1	100%	10:20	10:23	0:03	OK	0	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
210	HIL	CFF	05/11/2020	10:23:00 AM	Mañana	Atención al paciente	1	1	100%	10:22	10:28	0:06	OK	0	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
211	HIL	CFF	05/11/2020	10:30:00 AM	Mañana	Extracciones	1	1	100%	10:27	10:29	0:02	OK	0	0	2	1	50%	0	N/A	2	100%	1	100%	
212	HIL	CFF	05/11/2020	10:29:00 AM	Mañana	Citaciones	1	1	100%	10:29	10:39	0:10	Ok	0	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	1	50%	



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
 27/01/2021



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	Momen to 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 Serv icio)	Índic e de error es del siste ma de llama da en sala	Horar ios de atención	Nº de puest os en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puest os atendi dos	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 personas que atienden bien uniforma das.	Observaci ones
213	HIL	CFF	05/11/2020	10:32:00 AM	Mañana	Extracciones	1	1	100%	10:32	10:38	0:06	OK	0	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
214	HIL	CFF	05/11/2020	10:38:00 AM	Mañana	Citaciones	1	1	100%	10:38	10:42	0:04	Ok	0	0	2	1	50%	0	N/A	2	100%	1	100%	Han abierto una consulta más. Nro 4.
215	HIL	CFF	05/11/2020	10:44:00 AM	Mañana	Alergias	Fila	Fila	NA	10:44	10:45	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
216	HIL	CFF	05/11/2020	10:45:00 AM	Mañana	Radiología	Fila	Fila	NA	10:45	10:47	0:02	NA	NA	0	2	1	50%	0	N/A	2	100%	1	100%	
217	HIL	CFF	05/11/2020	10:47:00 AM	Mañana	Área quirúrgica	Fila	Fila	NA	10:47	10:47	0:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	

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 extrae el turno	Momen to 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 turnos (OK / Fuera de Serv icio)	Índic e de error es del siste ma de llama da en sala	Horar ios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puesto s atendi dos	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 personas que atienden bien uniforma das.	Observaci ones
218	HIL	CFF	05/11/2020	10:49:00 AM	Mañana	Radiología	Fila	Fila	NA	10:50	10:51	0:01	NA	NA	0	2	1	50%	0	N/A	2	100%	1	100%	
219	HIL	CFF	05/11/2020	10:52:00 AM	Mañana	Hospital de día	1	1	100%	10:52	10:59	0:07	OK	0	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
220	HIL	CFF	05/11/2020	10:54:00 AM	Mañana	Información	Fila	Fila	NA	10:54	10:55	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
221	HIL	CFF	05/11/2020	10:54:00 AM	Mañana	Atención al paciente	1	1	100%	10:54	10:56	0:02	OK	0	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
222	HIL	CFF	05/11/2020	10:56:00 AM	Mañana	Rehabilitación	Fila	Fila	NA	10:57	10:58	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
 27/01/2021



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.	Momen to en el que se extrae el turno	Momen to en el que se atiende al turno extraído	Tiemp o de espera en sala (minutos)	Estad o de los siste mas de control de turno s (OK / Fuera de Servicio)	Índic e de error es del siste ma de llama da en sala	Horar ios 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
223	HIL	CFF	05/11/2020	10:55:00 AM	Mañana	L.E.Q	1	1	100%	10:55	11:10	0:15	Ok	0	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
224	HIL	CFF	05/11/2020	11:01:00 AM	Mañana	Registro neonato	Fila	Fila	NA	11:01	11:07	0:06	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
225	HIL	CFF	05/11/2020	11:01:00 AM	Mañana	Información	Fila	Fila	NA	11:01	11:02	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
226	HIL	CFF	05/11/2020	11:05:00 AM	Mañana	Diálisis	Fila	Fila	NA	11:05	11:07	0:02	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
227	HIL	CFF	05/11/2020	11:10:00 AM	Mañana	Información	Fila	Fila	NA	11:10	11:14	0:04	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
 27/01/2021



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	Momen to 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 turnos (OK / Fuera de Serv icio)	Índic e de error es del siste ma de llama da en sala	Horar ios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puesto s atendi dos	Posibles incidenc ias ocurrid as 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 personas que atienden bien uniforma das.	Observaci ones
228	HIL	CFF	05/11/2020	11:13:00 AM	Mañana	Registro neonato	Fila	Fila	NA	11:13	11:14	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
229	HIL	CFF	05/11/2020	11:15:00 AM	Mañana	Rehabilitación	Fila	Fila	NA	11:15	11:16	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
230	HIL	CFF	05/11/2020	11:20:00 AM	Mañana	Alergias	Fila	Fila	NA	11:20	11:20	0:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
231	HIL	CFF	05/11/2020	11:22:00 AM	Mañana	Radiología	Fila	Fila	NA	11:22	11:25	0:03	NA	NA	0	2	1	50%	0	N/A	2	100%	1	100%	
232	HIL	CFF	05/11/2020	11:25:00 AM	Mañana	Área quirúrgica	Fila	Fila	NA	11:26	11:26	0:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
 27/01/2021



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	Momen to 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 Serv icio)	Índic e de error es del siste ma de llama da en sala	Horar ios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puesto s atendi dos	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 personas que atienden bien uniforma das.	Observaci ones
233	HIL	CFF	05/11/2020	11:27:00 AM	Mañana	Atención al paciente	1	1	100%	11:27	11:33	0:06	OK	0	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
234	HIL	CFF	05/11/2020	11:34:00 AM	Mañana	Citaciones	1	1	100%	11:34	11:41	0:07	Ok	0	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
235	HIL	CFF	05/11/2020	11:25:00 AM	Mañana	L.E.Q	1	1	100%	11:25	11:30	0:05	Ok	0	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
236	HIL	CFF	05/11/2020	11:42:00 AM	Mañana	Información	Fila	Fila	NA	11:42	11:43	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
237	HIL	CFF	05/11/2020	11:44:00 AM	Mañana	Rehabilitación	Fila	Fila	NA	11:44	11:45	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
 27/01/2021



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	Momen to 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 Servic io)	Índic e de error es del siste ma de llama da en sala	Horar ios 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	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 personas que atienden bien uniforma das.	Observaci ones
238	HIL	CFF	05/11/2020	11:56:00 AM	Mañana	Citaciones	1	1	100%	11:56	12:01	0:05	Ok	0	0	2	1	50%	0	N/A	2	100%	1	100%	
239	HIL	CFF	05/11/2020	12:03:00 PM	Mañana	Atención al paciente	1	1	100%	12:03	12:10	0:07	OK	0	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
240	HIL	CFF	05/11/2020	12:13:00 PM	Mañana	Citaciones	1	1	100%	12:13	12:14	0:01	Ok	0	1	2	0	0%	1	DM_ES_CAP_0001	2	100%	0	NA	Puesto sin atender en el momento de la muestra
241	HIL	CFF	05/11/2020	12:15:00 PM	Mañana	Atención al paciente	1	1	100%	12:15	12:41	0:26	OK	0	0	1	1	100%	1	DC_ES_CAP_0001	1	100%	1	100%	Tiempo de espera por encima de los 20 minutos
242	HIL	CFF	05/11/2020	12:23:00 PM	Mañana	Hospital de día	1	1	100%	12:27	12:27	0:00	OK	0	0	2	1	50%	0	N/A	2	100%	1	100%	



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
 27/01/2021



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	Momen to 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 turnos (OK / Fuera de Serv icio)	Índic e de error es del siste ma de llama da en sala	Horar ios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puesto s atendi dos	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 personas que atienden bien uniforma das.	Observaci ones
243	HIL	CFF	05/11/2020	11:25:00 AM	Mañana	Alergias	Fila	Fila	NA	11:25	11:25	0:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
244	HIL	CFF	05/11/2020	11:27:00 AM	Mañana	Radiología	Fila	Fila	NA	11:27	11:31	0:04	NA	NA	0	2	1	50%	0	N/A	2	100%	1	100%	
245	HIL	CFF	05/11/2020	11:33:00 AM	Mañana	Área quirúrgica	Fila	Fila	NA	11:33	11:35	0:02	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
246	HIL	CFF	05/11/2020	12:38:00 PM	Mañana	Rehabilitación	Fila	Fila	NA	12:38	12:39	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
247	HIL	CFF	05/11/2020	12:40:00 PM	Mañana	Información	Fila	Fila	NA	12:40	12:43	0:03	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
 27/01/2021



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	Momen to 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 turnos (OK / Fuera de Serv icio)	Índic e de error es del siste ma de llama da en sala	Horar ios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puesto s atendi dos	Posibles incidenc ias ocurrid as 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 personan que atienden bien uniforma das.	Observaci ones
248	HIL	CFF	05/11/2020	12:45:00 PM	Mañana	Diálisis	Fila	Fila	NA	12:45	12:46	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
249	HIL	CFF	05/11/2020	12:50:00 PM	Mañana	Rehabilitación	Fila	Fila	NA	12:49	12:49	0:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
250	HIL	CFF	05/11/2020	12:52:00 PM	Mañana	Registro neonato	Fila	Fila	NA	12:52	12:52	0:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
251	HIL	CFF	05/11/2020	12:53:00 PM	Mañana	Hospital de día	1	1	100%	12:53	12:56	0:03	OK	0	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
252	HIL	CFF	05/11/2020	12:55:00 PM	Mañana	Atención al paciente	1	1	100%	12:55	13:06	0:11	OK	0	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
 27/01/2021



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	Momen to 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 Serv icio)	Índic e de error es del siste ma de llama da en sala	Horar ios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puesto s atendi dos	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 personas que atienden bien uniforma das.	Observaci ones
253	HIL	CFF	05/11/2020	12:57:00 PM	Mañana	L.E.Q	1	1	100%	12:57	13:10	0:13	Ok	0	0	2	1	50%	0	N/A	2	100%	1	100%	
254	HIL	CFF	05/11/2020	1:12:00 PM	Mañana	Registro neonato	Fila	Fila	NA	12:12	13:24	1:12	NA	NA	1	1	0	0%	0	N/A	1	100%	0	NA	
255	HIL	CFF	05/11/2020	12:27:00 PM	Mañana	Rehabilitación	Fila	Fila	NA	12:27	12:27	0:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
256	HIL	CFF	05/11/2020	12:27:00 PM	Mañana	L.E.Q	1	1	100%	13:27	13:28	0:01	Ok	0	0	2	1	50%	0	N/A	2	100%	1	100%	
257	HIL	CFF	05/11/2020	1:27:00 PM	Mañana	Información	Fila	Fila	NA	13:28	13:30	0:02	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
 27/01/2021



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.	Momen to en el que se extrae el turno	Momen to en el que se atiende al turno extraído	Tiemp o de espera en sala (minutos)	Estad o de los siste mas de control de turno s (OK / Fuera de Servicio)	Índic e de error es del siste ma de llama da en sala	Horar ios 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	Identifica ción de los puestos de atención y horario. (Nº OK)	% de puestos bien identificados y con el horario de atención visible y correcto.	Identifica ción y uniformidad de las personas que atienden los puestos (Nº OK)	% de personan que atienden bien uniformadas.	Observaciones
258	HIL	CFF	05/11/2020	1:31:00 PM	Mañana	Hospital de día	1	1	100%	13:31	13:32	0:01	OK	0	0	2	1	50%	0	N/A	2	100%	1	100%	
259	HIL	CFF	05/11/2020	1:32:00 PM	Mañana	Atención al paciente	1	1	100%	13:32	13:34	0:02	OK	0	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
260	HIL	CFF	05/11/2020	1:34:00 PM	Mañana	Citaciones	1	1	100%	13:34	13:38	0:04	Ok	0	0	2	1	50%	0	N/A	2	100%	1	100%	
261	HIL	CFF	05/11/2020	1:39:00 PM	Mañana	Alergias	Fila	Fila	NA	13:39	13:40	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
262	HIL	CFF	05/11/2020	1:40:00 PM	Mañana	Radiología	Fila	Fila	NA	13:40	13:42	0:02	NA	NA	0	2	1	50%	0	N/A	2	100%	1	100%	



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
 27/01/2021



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	Momen to en el que se atiende al turno extraído	Tiemp o de espera en sala (minutos)	Estad o de los siste mas de control de turno s (OK / Fuera de Servicio)	Índic e de error es del siste ma de llama da en sala	Horar ios 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
263	HIL	CFF	05/11/2020	1:42:00 PM	Mañana	Área quirúrgica	Fila	Fila	NA	13:42	13:43	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
264	HIL	CFF	05/11/2020	1:44:00 PM	Mañana	Citaciones	1	1	100%	13:44	13:47	0:03	Ok	0	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
265	HIL	CFF	05/11/2020	1:49:00 PM	Mañana	Información	Fila	Fila	NA	13:49	13:50	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
266	HIL	CFF	05/11/2020	2:02:00 PM	Mañana	Información	Fila	Fila	NA	14:02	14:02	0:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
267	HIL	CFF	05/11/2020	2:03:00 PM	Mañana	Rehabilitación	Fila	Fila	NA	14:03	14:03	0:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
 27/01/2021



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	Momen to 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 Servic io)	Índic e de error es del siste ma de llama da en sala	Horar ios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puesto s atendi dos	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 personas que atienden bien uniforma das.	Observaci ones
268	HIL	CFF	05/11/2020	1:49:00 PM	Mañana	Atención al paciente	1	1	100%	13:49	14:04	0:15	OK	0	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
269	HIL	CFF	05/11/2020	2:05:00 PM	Mañana	Hospital de día	1	1	100%	14:05	14:09	0:04	OK	0	0	2	1	50%	0	N/A	2	100%	1	100%	
270	HIL	CFF	05/11/2020	2:10:00 PM	Mañana	Rehabilitación	Fila	Fila	NA	14:09	14:10	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
271	HIL	CFF	05/11/2020	2:10:00 PM	Mañana	L.E.Q	1	1	100%	14:08	14:11	0:03	Ok	0	0	2	1	50%	0	N/A	2	100%	1	100%	
272	HIL	CFF	05/11/2020	2:12:00 PM	Mañana	Diálisis	Fila	Fila	NA	14:12	14:13	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
 27/01/2021



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	Momen to 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 turnos (OK / Fuera de Serv icio)	Índic e de error es del siste ma de llama da en sala	Horar ios de atención	Nº de puest os en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puesto s atendi dos	Posibles incidenc ias ocurrid as 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 personan que atienden bien uniforma das.	Observaci ones
273	HIL	CFF	05/11/2020	2:06:00 PM	Mañana	Citaciones	1	1	100%	14:13	14:22	0:09	Ok	0	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
274	HIL	CFF	05/11/2020	2:24:00 PM	Mañana	Área quirúrgica	Fila	Fila	NA	14:25	14:27	0:02	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
275	HIL	CFF	05/11/2020	2:28:00 PM	Mañana	Radiología	Fila	Fila	NA	14:28	14:29	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
276	HIL	CFF	05/11/2020	10:36:00 AM	Mañana	Radiología	Fila	Fila	NA	10:36	10:40	0:04	NA	NA	0	2	1	50%	0	N/A	2	100%	1	100%	
277	HIL	CFF	05/11/2020	2:41:00 PM	Tarde	Área quirúrgica	Fila	Fila	NA	14:42	14:42	0:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
 27/01/2021



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	Momen to 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 turnos (OK / Fuera de Serv icio)	Índic e de error es del siste ma de llama da en sala	Horar ios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puesto s atendi dos	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 personan que atienden bien uniforma das.	Observaci ones
278	HIL	CFF	05/11/2020	2:46:00 PM	Mañana	Hospital de día	1	1	100%	14:46	14:47	0:01	OK	0	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
279	HIL	CFF	05/11/2020	2:47:00 PM	Mañana	Información	Fila	Fila	NA	14:47	14:49	0:02	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
280	HIL	CFF	05/11/2020	2:48:00 PM	Mañana	Atención al paciente	1	1	100%	14:48	14:50	0:02	OK	0	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	Puesto 3
281	HIL	CFF	05/11/2020	2:53:00 PM	Mañana	Registro neonato	Fila	Fila	NA	14:52	14:59	0:07	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
282	HIL	CFF	05/11/2020	3:55:00 PM	Tarde	Rehabilitación	Fila	Fila	NA	15:55	15:56	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
 27/01/2021



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	Momen to 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)	Índic e de error es del siste ma de llama da en sala	Horar ios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puesto s atendi dos	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 personan que atienden bien uniforma das.	Observaci ones
283	HIL	CFF	05/11/2020	3:57:00 PM	Tarde	Información	Fila	Fila	NA	15:56	15:58	0:02	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
284	HIL	CFF	05/11/2020	3:59:00 PM	Tarde	Citaciones	1	1	100%	15:59	16:01	0:02	Ok	0	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
285	HIL	CFF	05/11/2020	4:03:00 PM	Tarde	Área quirúrgica	Fila	Fila	NA	16:03	16:05	0:02	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
286	HIL	CFF	05/11/2020	4:05:00 PM	Tarde	Radiología	Fila	Fila	NA	16:05	16:06	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	Un administrativo de soporte
287	HIL	CFF	05/11/2020	4:06:00 PM	Tarde	Información	Fila	Fila	NA	16:06	16:10	0:04	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
 27/01/2021



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	Momen to 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 Servic io)	Índic e de error es del siste ma de llama da en sala	Horar ios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puesto s atendi dos	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 personas que atienden bien uniforma das.	Observaci ones
288	HIL	CFF	05/11/2020	4:10:00 PM	Tarde	Rehabilitación	Fila	Fila	NA	16:10	16:10	0:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
289	HIL	CFF	05/11/2020	4:16:00 PM	Tarde	Citaciones	1	1	100%	16:16	16:17	0:01	Ok	0	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	Un administrativo de soporte
290	HIL	CFF	06/11/2020	8:04:00 AM	Mañana	Rehabilitación	Fila	Fila	NA	8:04	8:06	0:02	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
291	HIL	CFF	06/11/2020	8:05:00 AM	Mañana	Información	Fila	Fila	NA	8:05	8:07	0:02	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
292	HIL	CFF	06/11/2020	8:07:00 AM	Mañana	Registro neonato	Fila	Fila	NA	8:07	8:08	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
 27/01/2021



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	Momen to 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 Servic io)	Índic e de error es del siste ma de llama da en sala	Horar ios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puesto s atendi dos	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 personas que atienden bien uniforma das.	Observaci ones
293	HIL	CFF	06/11/2020	8:18:00 AM	Mañana	Registro neonato	Fila	Fila	NA	8:17	8:18	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
294	HIL	CFF	06/11/2020	8:18:00 AM	Mañana	Rehabilitación	Fila	Fila	NA	8:18	8:19	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
295	HIL	CFF	06/11/2020	8:19:00 AM	Mañana	Información	Fila	Fila	NA	8:19	8:20	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
296	HIL	CFF	06/11/2020	8:23:00 AM	Mañana	Diálisis	Fila	Fila	NA	8:23	8:24	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
297	HIL	CFF	06/11/2020	8:29:00 AM	Mañana	Hospital de día	1	1	100%	8:20	8:31	0:11	OK	0	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
 27/01/2021



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	Momen to 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 Servic io)	Índic e de error es del siste ma de llama da en sala	Horar ios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puesto s atendi dos	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 personan que atienden bien uniforma das.	Observaci ones
298	HIL	CFF	06/11/2020	8:33:00 AM	Mañana	Citaciones	1	1	100%	8:33	8:38	0:05	Ok	0	0	2	1	50%	0	N/A	2	100%	1	100%	
299	HIL	CFF	06/11/2020	8:35:00 AM	Mañana	Extracciones	1	1	100%	8:35	8:39	0:04	OK	0	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
300	HIL	CFF	06/11/2020	8:41:00 AM	Mañana	Alergias	Fila	Fila	NA	8:41	8:42	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
301	HIL	CFF	06/11/2020	8:45:00 AM	Mañana	Área quirúrgica	Fila	Fila	NA	8:45	8:46	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
302	HIL	CFF	06/11/2020	8:48:00 AM	Mañana	Urgencias	Fila	Fila	NA	8:47	8:52	0:05	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
 27/01/2021



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	Momen to 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 Servic io)	Índic e de error es del siste ma de llama da en sala	Horar ios 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	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 personas que atienden bien uniforma das.	Observaciones
303	HIL	CFF	06/11/2020	8:54:00 AM	Mañana	Radiología	Fila	Fila	NA	8:54	9:03	0:09	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
304	HIL	CFF	06/11/2020	9:04:00 AM	Mañana	Alergias	Fila	Fila	NA	9:04	9:04	0:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
305	HIL	CFF	06/11/2020	9:05:00 AM	Mañana	Extracciones	1	1	100%	9:05	9:10	0:05	OK	0	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
306	HIL	CFF	06/11/2020	9:11:00 AM	Mañana	Citaciones	1	1	100%	9:05	9:13	0:08	Ok	0	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
307	HIL	CFF	06/11/2020	9:14:00 AM	Mañana	Citaciones	1	1	100%	9:10	9:15	0:05	Ok	0	0	2	1	50%	1	DM_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%	Un puesto sin atender en el momento de la muestra



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
 27/01/2021



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	Momen to 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 Serv icio)	Índic e de error es del siste ma de llama da en sala	Horar ios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puesto s atendi dos	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 personas que atienden bien uniforma das.	Observaci ones
308	HIL	CFF	06/11/2020	9:17:00 AM	Mañana	Información	Fila	Fila	NA	9:17	9:18	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	0	NA	
309	HIL	CFF	06/11/2020	9:17:00 AM	Mañana	Atención al paciente	1	1	100%	9:17	9:19	0:02	OK	0	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
310	HIL	CFF	06/11/2020	9:18:00 AM	Mañana	Hospital de día	1	1	100%	9:18	9:18	0:00	OK	0	0	2	1	50%	0	N/A	2	100%	1	100%	
311	HIL	CFF	06/11/2020	9:22:00 AM	Mañana	L.E.Q	1	0	0%	NA	NA	NA	Ok	0	0	1	1	100%	1	DL_ES_CAP_0002	1	100%	1	100%	El tótem apagado. No se pueden extraer tickets
312	HIL	CFF	06/11/2020	9:23:00 AM	Mañana	Rehabilitación	Fila	Fila	NA	9:23	9:23	0:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
 27/01/2021



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	Momen to 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)	Índic e de error es del siste ma de llama da en sala	Horar ios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puesto s atendi dos	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 personan que atienden bien uniforma das.	Observaci ones
313	HIL	CFF	06/11/2020	9:25:00 AM	Mañana	Diálisis	Fila	Fila	NA	9:25	9:25	0:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
314	HIL	CFF	06/11/2020	9:24:00 AM	Mañana	Registro neonato	Fila	Fila	NA	9:24	9:25	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
315	HIL	CFF	06/11/2020	9:26:00 AM	Mañana	Citaciones	1	1	100%	9:26	9:30	0:04	Ok	0	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
316	HIL	CFF	06/11/2020	9:27:00 AM	Mañana	Extracciones	1	1	100%	9:27	9:36	0:09	OK	0	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
317	HIL	CFF	06/11/2020	9:38:00 AM	Mañana	Alergias	Fila	Fila	NA	9:38	9:55	0:17	NA	0	1	1	0	0%	1	DM_ES_CAP_0001	1	100%	0	NA	Puesto sin atender en el momento de la muestra



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
 27/01/2021



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	Momen to 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 llama da en sala	Horar ios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puesto s atendi dos	Posibles incidenc ias ocurrida s durante la observa ción (Nº)	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Identifica ción de los puestos de atención (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 personas que atienden bien uniforma das.	Observaci ones
318	HIL	CFF	06/11/2020	9:39:00 AM	Mañana	Área quirúrgica	Fila	Fila	NA	9:39	9:40	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
319	HIL	CFF	06/11/2020	9:42:00 AM	Mañana	Radiología	Fila	Fila	NA	9:42	9:43	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	Un administrativo de soporte
320	HIL	CFF	06/11/2020	9:43:00 AM	Mañana	Citaciones	1	1	100%	9:43	9:47	0:04	Ok	0	0	2	1	50%	0	N/A	2	100%	1	100%	Una de las trabajadoras ayuda en los tótems
321	HIL	CFF	06/11/2020	9:49:00 AM	Mañana	Extracciones	1	1	100%	9:49	9:53	0:04	OK	0	0	2	1	50%	1	DM_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%	Un puesto sin atender en el momento de la muestra
322	HIL	CFF	06/11/2020	9:56:00 AM	Mañana	Información	Fila	Fila	NA	9:56	9:58	0:02	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
 27/01/2021



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	Momen to 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 Servic io)	Índic e de error es del siste ma de llama da en sala	Horar ios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puesto s atendi dos	Posibles incidenc ias ocurridas durante la observación (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 personas que atienden bien uniforma das.	Observaci ones
323	HIL	CFF	06/11/2020	9:58:00 AM	Mañana	Hospital de día	1	1	100%	9:58	9:58	0:00	OK	0	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
324	HIL	CFF	06/11/2020	10:00:00 AM	Mañana	Rehabilitación	Fila	Fila	NA	10:00	10:01	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
325	HIL	CFF	06/11/2020	10:01:00 AM	Mañana	L.E.Q	1	0	0%	NA	NA	NA	Ok	0	0	1	1	100%	1	DL_ES_CAP_0002	1	100%	1	100%	Tótem apagado
326	HIL	CFF	06/11/2020	10:02:00 AM	Mañana	Registro neonato	Fila	Fila	NA	10:02	10:08	0:06	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
327	HIL	CFF	06/11/2020	10:09:00 AM	Mañana	Citaciones	1	1	100%	9:54	10:07	0:13	Ok	0	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
 27/01/2021



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	Momen to 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 turnos (OK / Fuera de Serv icio)	Índic e de error es del siste ma de llama da en sala	Horar ios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puesto s atendi dos	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 personan que atienden bien uniforma das.	Observaci ones
328	HIL	CFF	06/11/2020	10:12:00 AM	Mañana	Atención al paciente	1	1	100%	9:56	10:12	0:16	OK	0	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
329	HIL	CFF	06/11/2020	10:14:00 AM	Mañana	L.E.Q	1	0	0%	NA	NA	NA	Ok	0	0	1	1	100%	1	DL_ES_CAP_0002	1	100%	1	100%	Tótem apagado
330	HIL	CFF	06/11/2020	10:15:00 AM	Mañana	Rehabilitación	Fila	Fila	NA	10:15	10:16	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
331	HIL	CFF	06/11/2020	10:16:00 AM	Mañana	Información	Fila	Fila	NA	10:16	10:16	0:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
332	HIL	CFF	06/11/2020	10:17:00 AM	Mañana	Diálisis	Fila	Fila	NA	10:17	10:18	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
 27/01/2021



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	Momen to 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 turnos (OK / Fuera de Serv icio)	Índic e de error es del siste ma de llama da en sala	Horar ios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puesto s atendi dos	Posibles incidenc ias ocurrid as 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 personas que atienden bien uniforma das.	Observaci ones
333	HIL	CFF	06/11/2020	10:20:00 AM	Mañana	Atención al paciente	1	1	100%	10:18	10:21	0:03	OK	0	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
334	HIL	CFF	06/11/2020	10:24:00 AM	Mañana	Extracciones	1	1	100%	10:23	10:27	0:04	OK	0	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
335	HIL	CFF	06/11/2020	10:25:00 AM	Mañana	Citaciones	1	1	100%	10:22	10:35	0:13	Ok	0	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
336	HIL	CFF	06/11/2020	10:36:00 AM	Mañana	Alergias	Fila	Fila	NA	10:36	10:36	0:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
337	HIL	CFF	06/11/2020	10:38:00 AM	Mañana	Área quirúrgica	Fila	Fila	NA	10:38	10:39	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
 27/01/2021



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	Momen to 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 llama da en sala	Horar ios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puesto s atendi dos	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 personas que atienden bien uniforma das.	Observaci ones
338	HIL	CFF	06/11/2020	10:40:00 AM	Mañana	Radiología	Fila	Fila	NA	10:40	10:41	0:01	NA	NA	0	2	1	50%	0	N/A	2	100%	1	100%	
339	HIL	CFF	06/11/2020	10:41:00 AM	Mañana	Diálisis	Fila	Fila	NA	10:41	10:43	0:02	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
340	HIL	CFF	06/11/2020	10:50:00 AM	Mañana	Información	Fila	Fila	NA	10:50	10:52	0:02	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
341	HIL	CFF	06/11/2020	10:53:00 AM	Mañana	Hospital de día	1	1	100%	10:53	10:56	0:03	OK	0	0	2	1	50%	0	N/A	2	100%	1	100%	
342	HIL	CFF	06/11/2020	10:59:00 AM	Mañana	L.E.Q	1	1	100%	10:59	11:03	0:04	Ok	0	0	2	1	50%	1	DM_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%	Un puesto sin atender en el momento de la muestra



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
 27/01/2021



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	Momen to 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 Servic io)	Índic e de error es del siste ma de llama da en sala	Horar ios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puesto s atendi dos	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 personan que atienden bien uniforma das.	Observaci ones
343	HIL	CFF	06/11/2020	10:57:00 AM	Mañana	Atención al paciente	1	1	100%	10:57	11:12	0:15	OK	0	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
344	HIL	CFF	06/11/2020	11:19:00 AM	Mañana	Registro neonato	Fila	Fila	NA	11:19	11:21	0:02	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
345	HIL	CFF	06/11/2020	11:24:00 AM	Mañana	Rehabilitación	Fila	Fila	NA	11:23	11:25	0:02	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
346	HIL	CFF	06/11/2020	11:25:00 AM	Mañana	Información	Fila	Fila	NA	11:25	11:27	0:02	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
347	HIL	CFF	06/11/2020	11:27:00 AM	Mañana	Atención al paciente	1	1	100%	11:27	11:35	0:08	OK	0	1	1	0	0%	1	DM_ES_CAP_0001	1	100%	0	NA	Puesto sin atender en el momento de la muestra



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
 27/01/2021



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	Momen to 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 turnos (OK / Fuera de Serv icio)	Índic e de error es del siste ma de llama da en sala	Horar ios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puestos atendidos	Posibles incidenc ias ocurrid as 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 personas que atienden bien uniforma das.	Observaci ones
348	HIL	CFF	06/11/2020	11:38:00 AM	Mañana	Citaciones	1	1	100%	11:29	11:38	0:09	Ok	0	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
349	HIL	CFF	06/11/2020	11:41:00 AM	Mañana	Alergias	Fila	Fila	NA	11:41	11:41	0:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
350	HIL	CFF	06/11/2020	11:42:00 AM	Mañana	Área quirúrgica	Fila	Fila	NA	11:42	11:43	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
351	HIL	CFF	06/11/2020	11:45:00 AM	Mañana	Urgencias	Fila	Fila	NA	11:45	11:49	0:04	NA	NA	0	2	1	50%	0	N/A	2	100%	1	100%	
352	HIL	CFF	06/11/2020	11:52:00 AM	Mañana	Urgencias	Fila	Fila	NA	11:52	11:56	0:04	NA	NA	0	2	1	50%	0	N/A	2	100%	0	NA	



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
 27/01/2021



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.	Momen to en el que se extrae el turno	Momen to en el que se atiende al turno extraído	Tiemp o de espera en sala (minutos)	Estad o de los siste mas de control de turno s (OK / Fuera de Servicio)	Índic e de error es del siste ma de llama da en sala	Horar ios 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	Identifica ción de los puestos de atención y horario. (Nº OK)	% de puestos bien identificados y con el horario de atención visible y correcto.	Identifica ción y uniformidad de las personas que atienden los puestos (Nº OK)	% de personan que atienden bien uniformadas.	Observaci ones
353	HIL	CFF	06/11/2020	11:58:00 AM	Mañana	Radiología	Fila	Fila	NA	11:58	11:59	0:01	NA	NA	0	2	1	50%	1	DM_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%	Un puesto sin atender en el momento de la muestra
354	HIL	CFF	06/11/2020	12:01:00 PM	Mañana	Información	Fila	Fila	NA	12:01	12:02	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
355	HIL	CFF	06/11/2020	12:04:00 PM	Mañana	Hospital de día	1	1	100%	12:00	12:05	0:05	OK	0	0	2	1	50%	0	N/A	2	100%	1	100%	
356	HIL	CFF	06/11/2020	12:06:00 PM	Mañana	Rehabilitación	Fila	Fila	NA	12:06	12:07	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
357	HIL	CFF	06/11/2020	12:07:00 PM	Mañana	Registro neonato	Fila	Fila	NA	12:07	12:08	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
 27/01/2021



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	Momen to 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 turnos (OK / Fuera de Serv icio)	Índic e de error es del siste ma de llama da en sala	Horar ios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puesto s atendi dos	Posibles incidenc ias ocurrid as 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 personas que atienden bien uniforma das.	Observaci ones
358	HIL	CFF	06/11/2020	12:07:00 PM	Mañana	L.E.Q	1	1	100%	12:07	12:10	0:03	Ok	0	0	2	1	50%	0	N/A	2	100%	1	100%	
359	HIL	CFF	06/11/2020	12:11:00 PM	Mañana	Diálisis	Fila	Fila	NA	12:12	12:13	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
360	HIL	CFF	06/11/2020	12:19:00 PM	Mañana	Citaciones	1	1	100%	12:15	12:20	0:05	Ok	0	0	2	1	50%	0	N/A	2	100%	1	100%	
361	HIL	CFF	06/11/2020	12:23:00 PM	Mañana	Alergias	Fila	Fila	NA	12:22	12:24	0:02	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
362	HIL	CFF	06/11/2020	12:28:00 PM	Mañana	Área quirúrgica	Fila	Fila	NA	12:28	12:29	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
 27/01/2021



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	Momen to 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 Serv icio)	Índic e de error es del siste ma de llama da en sala	Horar ios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puesto s atendi dos	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 personas que atienden bien uniforma das.	Observaci ones
363	HIL	CFF	06/11/2020	12:32:00 PM	Mañana	Radiología	Fila	Fila	NA	12:32	12:35	0:03	NA	NA	0	2	1	50%	0	N/A	2	100%	1	100%	
364	HIL	CFF	06/11/2020	12:36:00 PM	Mañana	Urgencias	Fila	Fila	NA	12:37	12:38	0:01	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
365	HIL	CFF	06/11/2020	12:40:00 PM	Mañana	Diálisis	Fila	Fila	NA	12:40	12:41	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
366	HIL	CFF	06/11/2020	12:45:00 PM	Mañana	L.E.Q	1	1	100%	12:46	12:48	0:02	Ok	0	0	2	1	50%	0	N/A	2	100%	1	100%	
367	HIL	CFF	06/11/2020	12:48:00 PM	Mañana	Rehabilitación	Fila	Fila	NA	12:48	12:50	0:02	NA	NA	1	1	0	0%	0	N/A	1	100%	0	NA	



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
 27/01/2021



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	Momen to 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 llama da en sala	Horar ios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puesto s atendi dos	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 personas que atienden bien uniforma das.	Observaci ones
368	HIL	CFF	06/11/2020	12:50:00 PM	Mañana	Registro neonato	Fila	Fila	NA	12:50	12:52	0:02	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
369	HIL	CFF	06/11/2020	1:00:00 PM	Mañana	Registro neonato	Fila	Fila	NA	13:00	13:00	0:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
370	HIL	CFF	06/11/2020	1:03:00 PM	Mañana	Información	Fila	Fila	NA	13:03:00	13:04	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
371	HIL	CFF	06/11/2020	1:04:00 PM	Mañana	L.E.Q	1	1	100%	13:02	13:04	0:02	Ok	0	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
372	HIL	CFF	06/11/2020	1:05:00 PM	Mañana	Rehabilitación	Fila	Fila	NA	13:05	13:12	0:07	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
 27/01/2021



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	Momen to 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 Servic io)	Índic e de error es del siste ma de llama da en sala	Horar ios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puesto s atendi dos	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 personas que atienden bien uniforma das.	Observaci ones
373	HIL	CFF	06/11/2020	1:13:00 PM	Mañana	Diálisis	Fila	Fila	NA	13:14	13:14	0:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
374	HIL	CFF	06/11/2020	1:14:00 PM	Mañana	Hospital de día	1	1	100%	13:13	13:23	0:10	OK	0	0	2	1	50%	1	DM_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%	Un puesto sin atender en el momento de la muestra
375	HIL	CFF	06/11/2020	1:24:00 PM	Mañana	Información	Fila	Fila	NA	13:24	13:25	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
376	HIL	CFF	06/11/2020	1:25:00 PM	Mañana	Atención al paciente	1	1	100%	13:23	13:26	0:03	OK	0	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
377	HIL	CFF	06/11/2020	1:27:00 PM	Mañana	Citaciones	1	1	100%	13:27	13:28	0:01	OK	0	0	2	1	50%	0	N/A	2	100%	1	100%	



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
 27/01/2021



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	Momen to 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 Servic io)	Índic e de error es del siste ma de llama da en sala	Horar ios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puesto s atendi dos	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 personas que atienden bien uniforma das.	Observaci ones
378	HIL	CFF	06/11/2020	1:33:00 PM	Mañana	Alergias	Fila	Fila	NA	NA	NA	NA	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
379	HIL	CFF	06/11/2020	1:39:00 PM	Mañana	Área quirúrgica	Fila	Fila	NA	13:39	13:40	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
380	HIL	CFF	06/11/2020	1:41:00 PM	Mañana	Radiología	Fila	Fila	NA	13:41	13:45	0:04	NA	NA	0	2	1	50%	0	N/A	2	100%	1	100%	
381	HIL	CFF	06/11/2020	1:16:00 PM	Mañana	Información	Fila	Fila	NA	13:16	13:17	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
382	HIL	CFF	06/11/2020	1:47:00 PM	Mañana	Rehabilitación	Fila	Fila	NA	13:47	13:48	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
 27/01/2021



ITEM	Hospital	Evalua dor	Fecha	Turno	Turno	Sala	Nº Total de Siste mas para coger turno	Nº Total de Sistema s 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	Momen to 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 Servic io)	Índic e de error es del siste ma de llama da en sala	Horar ios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puesto s atendi dos	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 personan que atienden bien uniforma das.	Observaci ones
383	HIL	CFF	06/11/2020	1:48:00 PM	Mañana	Registro neonato	Fila	Fila	NA	13:48	13:49	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
384	HIL	CFF	06/11/2020	1:50:00 PM	Mañana	Hospital de día	1	1	100%	13:50	13:51	0:01	OK	0	0	2	1	50%	0	N/A	2	100%	1	100%	
385	HIL	CFF	06/11/2020	1:51:00 PM	Mañana	L.E.Q	1	1	100%	13:52	13:52	0:00	Ok	0	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
386	HIL	CFF	06/11/2020	1:54:00 PM	Mañana	Citaciones	1	1	100%	13:54	13:55	0:01	Ok	0	0	2	1	50%	0	N/A	2	100%	1	100%	
387	HIL	CFF	06/11/2020	1:56:00 PM	Mañana	Alergias	Fila	Fila	NA	13:56	13:58	0:02	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
 27/01/2021



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	Momen to 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	Horar ios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puesto s atendi dos	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 personas que atienden bien uniforma das.	Observaci ones
388	HIL	CFF	06/11/2020	2:00:00 PM	Mañana	Área quirúrgica	Fila	Fila	NA	14:00	14:10	0:10	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
389	HIL	CFF	06/11/2020	2:12:00 PM	Mañana	Urgencias	Fila	Fila	NA	14:13	14:14	0:01	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
390	HIL	CFF	06/11/2020	2:17:00 PM	Mañana	Urgencias	Fila	Fila	NA	14:17	14:21	0:04	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
391	HIL	CFF	06/11/2020	2:22:00 PM	Mañana	Radiología	Fila	Fila	NA	14:22	14:23	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
392	HIL	CFF	06/11/2020	2:25:00 PM	Mañana	Información	Fila	Fila	NA	14:25	14:26	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	

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	Momen to 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)	Índic e de error es del siste ma de llama da en sala	Horar ios de atención	Nº de puestos 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 personas que atienden bien uniforma das.	Observaci ones
393	HIL	CFF	06/11/2020	2:27:00 PM	Mañana	Rehabilitación	Fila	Fila	NA	14:28	14:29	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
394	HIL	CFF	06/11/2020	2:27:00 PM	Mañana	Rehabilitación	Fila	Fila	NA	14:28	14:29	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
395	HIL	CFF	06/11/2020	2:35:00 PM	Mañana	Registro neonato	Fila	Fila	NA	14:35	14:41	0:06	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
396	HIL	CFF	06/11/2020	2:50:00 PM	Mañana	Rehabilitación	Fila	Fila	NA	14:50	14:53	0:03	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
27/01/2021



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
								G6: % de sistemas de gestión de turno y llamada operativos (promedio)	98%		G1: Tiempo de espera en sala (promedio)	0:03:14						91%	21		G4: % de puestos de atención bien identificados (promedio)	100%	G5: % de personas que atienden bien uniformadas (promedio)	98%	
																			G3: Posibles incidencias ocurridas durante la observación (nº total)						



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?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Habitaciones	Habitaciones	Flujo COMPLETO	NP- Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO La locución inicial nos indica lo que debemos hacer. Desde el menú principal podemos acceder a la habitación deseada.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Habitaciones.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	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 a 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	7	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Al llamar el menú principal nos indica que si deseamos hablar con una habitación, introduzcamos el número de la misma.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. El menú nos indica que debemos introducir directamente el número de habitación.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede El menú nos indica que debemos introducir directamente el número de habitación.	NP No procede El menú nos indica que debemos introducir directamente el número de habitación.	NP No procede El menú nos indica que debemos introducir directamente el número de habitación.
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Habitaciones	Habitaciones	Flujo COMPLETO	NP- Llamada sin atención personal	5	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Me indica que espere a la operadora al no disponer del número de extensión o habitación.	No	NP No procede Me indica que espere a la operadora al no disponer del número de extensión o habitación.	NP No procede Me indica que espere a la operadora al no disponer del número de extensión o habitación.	NP No procede Me indica que espere a la operadora al no disponer del número de extensión o habitación.	NP No procede Me indica que espere a la operadora al no disponer del número de extensión o habitación.	NP No procede Me indica que espere a la operadora al no disponer del número de extensión o 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 a 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	NP- Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	2	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Cuando marco la opción de citas, una locución indica: "Está usted llamando fuera del horario de petición de citas. Le recordamos que el horario es de Lunes a Viernes de 08:00 de la mañana a 21:00 de la noche".	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Cita.	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	Noche (22-8)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP- Llamada sin atención personal	5	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Suen a la locución directamente indicando que el horario para pedir cita es de 8 a 21 horas de lunes a viernes.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Suen a la locución directamente indicando que el horario para pedir cita es de 8 a 21 horas de lunes a viernes.	NP No procede Suen a la locución directamente indicando que el horario para pedir cita es de 8 a 21 horas de lunes a viernes.	NP No procede Suen a la locución directamente indicando que el horario para pedir cita es de 8 a 21 horas de lunes a viernes.	NP No procede Suen a la locución directamente indicando que el horario para pedir cita es de 8 a 21 horas de lunes a viernes.	NP No procede Suen a la locución directamente e indicando que el horario para pedir cita es de 8 a 21 horas de lunes a viernes.



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	1	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO En la misma locución de bienvenida, en el menú principal, está la opción de marcar la habitación con la que se desea hablar.	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	Habitaciones	Habitaciones	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	5	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Al no conocer el número de habitación no puedo marcarlo.	No	NP No procede Al no conocer el número de habitación no puedo marcarlo.	NP No procede Al no conocer el número de habitación no puedo marcarlo.	NP No procede Al no conocer el número de habitación no puedo marcarlo.	NP No procede Al no conocer el número de habitación no puedo marcarlo.	NP No procede Al no conocer el número de habitación no puedo marcarlo.



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	2	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Realizamos la llamada, la locución nos indica que si queremos ponernos en contacto con una habitación simplemente debemos introducir el número.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. la locución inicial nos indica que marquemos el número de habitación para ponernos en contacto.	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	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	2	Tiempo de Locución (no medido)	25	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras marcar la opción cita suenan 2 tonos y me cogen el teléfono	No	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) (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	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	7	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, al marcar no hay ningún tono y a los 6 segundos me atiende una locución y me indica que el horario es de lunes a viernes.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Cita.	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.
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	6	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO La locución me informa que debo llamar de L	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Sí, me pasa la locución a cita.	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.



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
27/01/2021



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 de Locución (no medido)	0	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Suen a directamente una locución que me indica que marque el número de habitación.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Suen a directamente una locución que me indica que marque el número de habitación.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Suen a directamente una locución que me indica que marque el número de habitación.	NP No procede Suen a directamente una locución que me indica que marque el número de habitación.	NP No procede Suen a directamente una locución que me indica que marque el número de habitación.
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Habitaciones	Habitaciones	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	2	Tiempo de Locución (no medido)	23	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras marcar la opción de habitaciones, sale una locución indicando que marque el número de 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 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 INFANTA LEONOR
 27/01/2021



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	NP-Llamada sin atención personal	5	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Me sale directamente una locución indicando que el horario de citas es de 8 a 21 horas de lunes a viernes.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Me sale directamente una locución indicando que el horario de citas es de 8 a 21 horas de lunes a viernes.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Me sale directamente una locución indicando que el horario de citas es de 8 a 21 horas de lunes a viernes.	NP No procede Me sale directamente una locución indicando que el horario de citas es de 8 a 21 horas de lunes a viernes.	NP No procede Me sale directamente una locución indicando que el horario de citas es de 8 a 21 horas de lunes a viernes.
SD-Festivo	Tarde (17-21)	Marcando opción	Habitaciones	Habitaciones	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Realizamos la llamada, el menú nos indica que introduzcamos el número de habitación.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. La locución inicial nos indica que introduzcamos el número de habitación para ponernos en contacto.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	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?
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Marcando opción	Habitaciones	Habitaciones	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	2	Tiempo de Locución (no medido)	15	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras marcar la opción habitaciones, salta una locución indicando que marques el número de 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 de marcación directa	NP No procede Llamada de marcación directa	NP No procede Llamada de marcación directa
SD-Festivo	Tarde (17-21)	Marcando opción	Habitaciones	Habitaciones	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Al marcar el hospital Infanta Leonor, la locución inicial indica como contactar con la habitación deseada	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. La locución inicial indica como contactar con la habitación deseada	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?
SD-Festivo	Tarde (17-21)	Marcando opción	Habitaciones	Habitaciones	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	2	Tiempo de Locución (no medido)	11	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO En la locución, te indican que si conoces el número de habitación lo marques	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Habitaciones	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
SD-Festivo	Noche (22-8)	Marcando opción	Habitaciones	Habitaciones	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	2	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Entra a la llamada inicial y da las opciones para que elija la que necesito, una vez que selecciono habitaciones sale un contestador automático indicando que marque el número de habitación con la que deseo comunicarme.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Solicitado hablar con habitaciones.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Llamada sin operador, respuesta de contestador automático.	NP No procede Llamada sin operador, respuesta de contestador automático.	NP No procede Llamada sin operador, respuesta de 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) (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	Habitaciones	Habitaciones	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	5	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO La locución indica que marque el número de habitación si lo conozco.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. La locución indica que marque el número de habitación si lo conozco.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede La locución indica que marque el número de habitación si lo conozco.	NP No procede La locución indica que marque el número de habitación si lo conozco.	NP No procede La locución indica que marque el número de habitación si lo conozco.
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Marcando opción	Habitaciones	Habitaciones	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	3	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Entra a la llamada inicial y directamente entre las opciones te indica que si quieres hablar con citas pulses 1 o si quieres hablar con habitaciones marques directamente el número de la habitación.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Pido 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.



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
 27/01/2021



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	NP- Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	20	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Marco el hospital deseado, marco la opción indicada y salta una locución informando del horario de atención.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. La locución me informa del horario de atención.	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	Noche (22-8)	Marcando opción	Habitaciones	Habitaciones	Flujo COMPLETO	NP- Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	20	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Marco la opción del hospital Infanta Leonor y la locución inicial explica cómo proceder para hablar con la habitación.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. La locución indica cómo proceder.	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 INFANTA LEONOR
 27/01/2021



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	1	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Realizamos la llamada, la locución inicial nos indica que introducamos el número de habitación.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Debemos introducir el número de habitación.	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 COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	3	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP De 0 a 30 segundos	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Al primer tono de llamada salta una locución automática, en la cual debo seleccionar en primer lugar si quiero hablar con el hospital Infanta Leonor o si quiero hablar con el hospital Virgen de la Torre. Tras pulsar el 1, se detallan las diferentes opciones de desvío de llamadas. Para hablar con habitaciones, hay que pulsar directamente el número de la habitación. Corto 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	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Habitaciones	Habitaciones	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	3	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Al primer tono de llamada salta una locución automática, en la cual debo seleccionar en primer lugar si quiero hablar con el hospital Infanta Leonor o si quiero hablar con el hospital Virgen de la Torre. Tras pulsar el 1, se activa una locución automática que da la opción de citas (marcando el 1), para habitaciones marcar directamente el número de la habitación, o esperar para hablar con una operadora.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. En la locución automática da la opción de citas (marcando el 1), para habitaciones marcar directamente el número de la habitación, o esperar para hablar con una operadora.	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.
-------------	----------------------------	-----------------	--------------	--------------	----------------	----------------------------------	---	--------------------------------	---	------------------------	--	----	---	---	---	---	---

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 de 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 está me indica que para hablar con habitaciones marca el número con la que quiero hablar.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Habitaciones	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Hay una locución que me indica de marcar directamente el número de la habitación.	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	Mañana (9-13)	Marcando opción	Habitaciones	Habitaciones	Flujo COMPLETO	NP- Llamada sin atención personal	2	Tiempo de Locución (no medido)	5	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Entra a la llamada inicial y dice las opciones a seleccionar. Entre las opciones te informan que si quieres contactar con una habitación se debe marcar el número de habitación directamente.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Para habitación.	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	Habitaciones	Habitaciones	Flujo COMPLETO	NP- Llamada sin atención personal	5	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Suen a directamente locución indicando que debo marcar el número de habitación.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Suen a directamente locución indicando que debo marcar el número de habitación.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Suen a directamente locución indicando que debo marcar el número de habitación.	NP No procede Suen a directamente locución indicando que debo marcar el número de habitación.	NP No procede Suen a directamente locución indicando que debo marcar 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) (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 de Locución (no medido)	4	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Entra la llamada inicial y da las opciones para seleccionar la que se necesite. Entre las opciones de selección te ofrece hablar con habitaciones, para ello tiene que marcar el número de la habitación directamente.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Habitación.	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 INFANTA LEONOR
 27/01/2021



Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Habitaciones	Habitaciones	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	3	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Al primer tono de llamada salta una locución automática, en la cual debo seleccionar en primer lugar si quiero hablar con el hospital Infanta Leonor o si quiero hablar con el hospital Virgen de la Torre. Tras seleccionar la opción 1, que quiero hablar con el hospital Infanta Leonor, me da a elegir entre hablar con citas (opción 1), o para hablar con habitaciones debo marcar el número de la habitación.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Tras seleccionar la opción 1, que quiero hablar con el hospital Infanta Leonor, me da a elegir entre hablar con citas (opción 1), o para hablar con habitaciones debo marcar el número de la habitación.	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	Noche (22-8)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	24	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Marco la opción indicada y una locución me informa del horario.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Salta una locución informando del 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



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 de Locución (no medido)	0	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Selecciono el hospital y la locución inicial me da la opción de hablar con habitaciones.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. La locución inicial da la opción de marcar 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	Habitaciones	Habitaciones	Flujo COMPLETO	NP- Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Marco el área indicada y salta una locución informando de cómo hablar con habitaciones.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Salta una locución informando sobre cómo hablar con las habitaciones.	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	Mañana (9-13)	Marcando opción	Habitaciones	Habitaciones	Flujo COMPLETO	NP- Llamada sin atención personal	1	Tiempo de 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 a que me atiende la operadora, al marcar la extensión, una locución me indica que tengo que hacer para poder hablar con habitaciones.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Habitaciones	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Sale una locución.	NP No ofrece un trato y tono adecuado.	NP No se despide de forma adecuada.



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
 27/01/2021



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	1	Tiempo de 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 tengo que marcar para hablar con las habitaciones. Me indica de marcar el número de la habitación y me pasara con 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 Sale una locución.	NP No procede Sale una locución.	NP No procede Sale 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	Habitaciones	Habitaciones	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Realizamos la llamada, la locución inicial nos indica que si conocemos el número de habitación lo introduzcamos para que nos pongan en contacto.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. La misma locución nos indica que introduzcamos el número de habitación.	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 COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Marco la opción indicada y salta una locución que me explica cómo hablar con habitaciones.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. La locución al marcar la opción explica cómo hablar 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.



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	1	Tiempo de Locución (no medido)	3	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras la locución de entrada y pulsar 1 para habitaciones, otra locución me informa que para admisión marcar nro. de la habitación sino espere a una operadora. Tras esto, cuelgo.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Tras la locución de entrada me pasan con Habitaciones.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede En todo momento saltan locuciones.	NP No procede En todo momento saltan locuciones.	NP No procede En todo momento saltan locuciones.
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Habitaciones	Habitaciones	Flujo COMPLETO	NP- Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Al marcar el área deseada, la locución me informa de cómo hablar con habitaciones.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. La locución informa de cómo hablar con habitaciones.	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	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Habitaciones	Habitaciones	Flujo COMPLETO	NP- Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	7	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Entra la llamada inicial y entre las opciones a seleccionar, está que si se quiere hablar con una habitación se debe marcar 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.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Habitaciones	Habitaciones	Flujo COMPLETO	NP- Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Al marcar la opción de habitaciones, una locución me atiende informando de cómo hablar con habitaciones.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Una locución me atiende informando de cómo hablar con habitaciones.	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	Tarde (17-21)	Marcando opción	Habitaciones	Habitaciones	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	18	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Al marcar la opción de habitaciones, la locución informa de cómo hacerlo.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Al marcar la opción de habitaciones, la locución informa de cómo hacerlo.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No hablo con personal	NP No hablo con personal	NP No hablo con personal
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Habitaciones	Habitaciones	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	2	Tiempo de Locución (no medido)	5	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras marcar la opción habitaciones, salta una locución para marcar el número de 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 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	2	Tiempo de Locución (no medido)	5	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras marcar la opción habitación salta una locución que marque el número de habitación	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	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) (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	1	Tiempo de Locución (no medido)	3	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Entra la llamada inicial y me da las opciones a seleccionar. Entre ellas dice que si se quiere hablar con una habitación, debe marcarse el número directamente o la extensión.	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) (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	1	Tiempo de Locución (no medido)	2	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Entra a la llamada inicial y entre las opciones a seleccionar, la locución automática indica que si quieres hablar con una habitación marques en número en el teléfono.	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.
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Habitaciones	Habitaciones	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	10	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO	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) (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	2	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Conecta grabación que informa que para conectar con las habitaciones hay que marcar el nº de habitación.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Conecta grabación que informa que para conectar con las habitaciones hay que marcar el nº de habitación.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Conecta grabación que informa que para conectar con las habitaciones hay que marcar el nº de habitación.	NP No procede Conecta grabación que informa que para conectar con las habitaciones hay que marcar el nº de habitación.	NP No procede Conecta grabación que informa que para conectar con las habitaciones hay que marcar el nº de habitación.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Habitaciones	Habitaciones	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Al marcar la opción primera, la locución inicial informa sobre cómo hablar con la habitación.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. La locución inicial informa sobre cómo hablar 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.



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	1	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO La locución inicial informa de cómo hablar con la habitación.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. La locución inicial informa de cómo hablar 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	Noche (22-8)	Marcando opción	Habitaciones	Habitaciones	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	20	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO	No	NP No procede Después del primer tono, la locución me indica que debo marcar el nº de la habitación.	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	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	2	Tiempo de Locución (no medido)	2	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO	No	NP No procede Grabación informando de horario de citas de L	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Grabación informando de horario de citas de L	NP No procede Grabación informando de horario de citas de L	NP No procede Grabación informando de horario de citas de L



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
 27/01/2021



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	NP-Llamada sin atención personal	3	Tiempo de Locución (no medido)	2	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO	No	NP No procede Grabación informando del horario del servicio de citas de L	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Grabación informando del horario del servicio de citas de L	NP No procede Grabación informando del horario del servicio de citas de L	NP No procede Grabación informando del horario del servicio de citas de L

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	1	Tiempo de Locución (no medido)	7	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 a que me atienda una operadora, marca la extensión y no hay ningún tono y pasan 6 segundos, una locución me indica de marcar 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 Sale una locución.	NP No procede Sale una locución.	NP No procede Sale una locución.
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Habitaciones	Habitaciones	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	20	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Habitaciones	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	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	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP- Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	90	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO	Perdida	NP No procede Se corta	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 espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo INTERRUMPIDO	NP- Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	30	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Al llamar debo seleccionar entre este hospital y otro. Selecciono el Infanta Leonor y sale otra locución pero espero a centralita. Sin embargo, después de 8 tonos y 30 segundos, la llamada se corta sin que me atiendan.	Perdida	NP No procede Al minuto han colgado la llamada sin poder solicitar el área indicada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Se ha cortado la llamada al minuto.	NP No procede Se ha cortado la llamada al minuto.	NP No procede Se ha cortado la llamada al minuto.

SD-Festivo	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Quirúrgicos	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	3	Tiempo de Locución (no medido)	44	NP De 1 a 2 minutos	<p>NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Al primer tono de llamada salta una locución automática, en la cual debo seleccionar en primer lugar si quiero hablar con el hospital Infanta Leonor o si quiero hablar con el hospital Virgen de la Torre. Tras pulsar el 1, se detallan las diferentes opciones de desvío de llamadas. Tras terminar la locución automática me quedo a la espera para ser atendido por un operador. Después de esperar 44 segundos a que me atienda una operadora, se corta la llamada.</p>	Perdida	0 No, no me pasan con el área solicitada. De spués de esperar 44 segundos a que me atienda una operadora, 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.
------------	---------------	----------------------------	---	-----------------------	--------------------	----------------------------------	---	--------------------------------	----	---------------------	--	---------	--	---	--	--	--



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)	Área Materno Infantil	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	68	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Tras la locución de entrada espero a ser atendida en Información General, y la llamada se corta.	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada. La locución de entrada me pasa con Información General.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Tras la locución de entrada espero a ser atendida, y la llamada se corta.	NP No procede Tras la locución de entrada espero a ser atendida, y la llamada se corta.	NP No procede Tras la locución de entrada espero a ser atendida, y la llamada se corta.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	2	Tiempo de Locución (no medido)	64	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras marcar la opción cita, salta música, y cuando se corta dan 2 tonos y cogen la llamada	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
Laboral L_V	Noche (22-8)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	3	Tiempo de Locución (no medido)	18	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Se corta la llamada después de 1' 02" de espera.	Perdida	0 No, no me pasan con el área solicitada. Se corta la llamada después de 1' 02" de espera.	0 No, la calidad de la conexión telefónica no es adecuada. Se corta la llamada	NP No procede Se corta la llamada después de 1' 02" de espera.	NP No procede Se corta la llamada después de 1' 02" de espera.	NP No procede Se corta la llamada después de 1' 02" de espera.



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?	
														después de 1'02" de espera.				
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	0	Tiempo de Locución (no medido)	97	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO	Perdida	NP No procede Se corta la llamada.	0 No, la calidad de la conexión telefónica no es adecuada. Se oye hueco y no se distingue lo que hablan.	NP No procede locución	NP No procede locución	NP No procede locución	
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	20	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO	Perdida	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	
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	107	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO	Perdida	NP No procede Se corta	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Música	NP No procede Música	NP No procede Música	



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 espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	31	Tiempo de Locución (no medido)	20	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO	Perdida	NP No procede Se corta la llamada.	0 No, la calidad de la conexión telefónica no es adecuada. Había música de fondo y se escuchaba entrecortada y mal.	NP No procede locución	NP No procede locución	NP No procede locución
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	29	Tiempo de Locución (no medido)	20	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO	Perdida	NP No procede Se corta la llamada.	0 No, la calidad de la conexión telefónica no es adecuada. La música se escucha mal, lejos y cortada.	NP No procede locución	NP No procede locución	NP No procede locución
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)		NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO	Perdida	NP No procede Se corta	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Música	NP No procede Música	NP No procede Música

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 espera-operador@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Área Materno Infantil	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	90	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO	Perdida	NP No procede Se corta	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	Cita	Cita	Flujo INTERRUPTIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	127	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO La llamada se corta sin poder hablar con el Área correspondiente.	Perdida	0 No, no me pasan con el área solicitada. No me cogen la llamada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No me cogen la llamada.	NP No procede No me cogen la llamada.	NP No procede No me cogen la llamada.
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	140	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO MARCO la extensión solicitada y me atienden	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Sí, me pasan con citas.	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	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo INTERRUPTIDO	NP-Llamada sin atención personal	2	Tiempo de Locución (no medido)	150	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO Tras marcar la opción de cita, se hace el silencio durante 02:30 minutos y a los 02:55 parece que comunica y se corta la llamada	Perdida	0 No, no me pasan con el área solicitada. Cita Tras 02:30 segundos de silencio, 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	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	2	Tiempo de Locución (no medido)	101	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras marcar la opción cita, salta la música, después de 2 minutos da 1 tono y cogen la llamada	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



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
 27/01/2021



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	NP-Llamada sin atención personal	2	Tiempo de Locución (no medido)	118	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras marcar la opción de cita, suena la música dan 3 tonos y tras unos 2 minutos cogen la llamada	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
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO	Perdida	NP No procede Se corta	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Música	NP No procede Música	NP No procede Música
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Médicos	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO	Perdida	NP No procede Se corta	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Música	NP No procede Música	NP No procede Música



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)	Urgencias	Flujo INTERRUMPIDO	NP- Llamada sin atención personal	5	Tiempo de Locución (no medido)	158	NP De 3 a 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO La llamada empezó a oírse mal y acabó cortándose, a los 2 minutos 38 segundos de espera.	Perdida	0 No, no me pasan con el área solicitada. La llamada empezó a oírse mal y acabó cortándose.	0 No, la calidad de la conexión telefónica no es adecuada. La llamada empezó a oírse mal y acabó cortándose.	NP No procede La llamada empezó a oírse mal y acabó cortándose.	NP No procede La llamada empezó a oírse mal y acabó cortándose.	NP No procede La llamada empezó a oírse mal y acabó cortándose.

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)	Admisión	Flujo INTERRUPTIDO	NP- Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO La llamada es atendida por una locución al primer tono y me da la opción de marcar para seleccionar el hospital. Al no marcar extensión, da un tono como si se derivase al personal pero sale la locución indicando: Lo sentimos, en estos momentos el sistema no responde. Pruebe más tarde. Y se corta la llamada.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0 No, no me pasan con el área solicitada. Durante la espera, salta una locución y dice: Lo sentimos, en estos momentos el sistema no responde. Pruebe más tarde. Y se corta la llamada.	NP No procede	NP No procede Durante la espera, salta una locución y dice: Lo sentimos, en estos momentos el sistema no responde. Pruebe más tarde. Y se corta la llamada.	NP No procede Durante la espera, salta una locución y dice: Lo sentimos, en estos momentos el sistema no responde. Pruebe más tarde. Y se corta la llamada.	NP No procede Durante la espera, salta una locución y dice: Lo sentimos, en estos momentos el sistema no responde. Pruebe más tarde. Y se corta la llamada.



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
 27/01/2021



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 de Locución (no medido)	1	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Al llamar salta una primera locución para seleccionar con qué hospital deseo hablar y después, cuando ya lo he seleccionado, salta otra que especifica el menú. Entre esas opciones, una de ellas es para hablar con Habitaciones que indica que marque directamente el número.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Salta una locución que indica que en caso de querer hablar con una habitación marque el número.	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 INFANTA LEONOR
 27/01/2021



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 a 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	NP- Llamada sin atención personal	2	Tiempo de Locución (no medido)	4	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 cita.	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.

Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Habitaciones	Habitaciones	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	3	Tiempo de 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, en la cual debo seleccionar en primer lugar si quiero hablar con el hospital Infanta Leonor o si quiero hablar con el hospital Virgen de la Torre. Tras seleccionar la opción 1, que quiero hablar con el hospital Infanta Leonor, me da a elegir entre hablar con citas (opción 1), o para hablar con habitaciones debo marcar el número de la habitación.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Tras seleccionar la opción 1, que quiero hablar con el hospital Infanta Leonor, me da a elegir entre hablar con citas (opción 1), o para hablar con habitaciones debo marcar el número de la habitación.	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.
-------------	----------------------------	-----------------	--------------	--------------	----------------	----------------------------------	---	--------------------------------	---	------------------------------	---	----	--	---	---	---	---



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	1	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO La locución inicial da la opción de hablar con habitaciones, indicando que si deseo hablar con una habitación y conozco la extensión, por favor que marque el número.	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.



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)	Servicios Quirúrgicos	Flujo INTERRUPTIDO	NP- Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	1	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO Despues de escuchar la locución inicial, espero por unos 20 segundos y sale otra locución diciendo que el sistema no responde y no se puede procesar la llamada, que intente llamar más tarde.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0 No, no me pasan con el área solicitada. Después de escuchar la locución, a los 49 segundos me dicen que no se puede procesar la llamada y que intente llamar más tarde.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No llego a hablar con el operador.	NP No procede No llego a hablar con el operador.	NP No procede No llego a hablar con el 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 a 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	20	Tiempo de Locución (no medido)	211	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Al realizar la llamada, el menú inicial me indica que si deseo contactar con una habitación, simplemente debo introducir el número.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. En el mismo menú me pasan con la habitación si conozco el número	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	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	16	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Llamada realizada correctamente.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Pres elección automática.	NP No procede Pres elección automática.	NP No procede Pres elección automática.
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Habitaciones	Habitaciones	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	2	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO La llamada se realizó correctamente.	No	NP No procede Me piden marcar el nro de habitación.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Pres elección automática.	NP No procede Pres elección automática.	NP No procede Pres elección automática.



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
 27/01/2021



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	1	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Al llamar sale la primera locución para marcar con qué hospital se quiere hablar y, cuando selecciono el Hospital Infanta Leonor, de inmediato salta la locución con el menú principal, entre las opciones que se plantean es la de Habitaciones, puesto que te indica que en el caso de conocer el número de habitación, que la marque.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	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.



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
 27/01/2021



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	NP- Llamada sin atención personal	18	Tiempo de Locución (no medido)	5	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Al realizar la llamada, escuchamos la locución que nos indica las opciones dentro del menú, tras elegir la que nos interesa la llamada se transfiere y escuchamos una grabación que nos indica el horario de atención.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. tras seleccionar citas en la locución inicial, la llamada pasa el área correspondiente, 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



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
 27/01/2021



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	1	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Cuando marcas la opción para hablar con el Hospital Infanta Leonor, el menú de la locución de bienvenida, te indica que si quieres hablar con una habitación y conoces el número, que lo marques directamente.	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.



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
27/01/2021



Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Habitaciones	Habitaciones	Flujo COMPLETO	NP- Llamada sin atención personal	3	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP De 30 segundos a 1 minuto	No	NP No procede Para hablar con habitaciones, hay que marcar directamente el número de la habitación, o esperar a que te atienda la operadora. Cuelgo 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 INFANTA LEONOR
 27/01/2021



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 de Locución (no medido)	1	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras la primera locución, y la espera sale otra locución diciendo que debo marcar el nro. de habitación directamente o esperar a la operadora.	No	NP No procede No me pasan con Habitaciones pues, la locución me informa que debo marcar directamente el nro. de habitación o esperar a una operadora.	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.



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
 27/01/2021



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	Habitaciones	Habitaciones	Flujo COMPLETO	NP- Llamada sin atención personal	2	Tiempo de Locución (no medido)	18	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Entra la llamada inicial y pide que selecciones el hospital con el que quieres hablar, una vez que seleccionas el hospital Infanta Leonor te da la opción de seleccionar citas o que pulses directamente el número de la habitación con la que quieres hablar.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Pido o hablar con habitaciones.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Llamada sin operador y me contesta una locución automática.	NP No procede Llamada sin operador y me contesta una locución automática.	NP No procede Llamada sin operador y me contesta una locución automática.

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)	Mantengo a espera-operador	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Centrales	Flujo INTERRUPTIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	32	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO Se corta la llamada. Al primer segundo y tono sale una locución y me indica que extensión tengo que marcar, si es sin extensión tengo que esperar que me atienda una operadora, pasan los tonos y segundos y la llamada se corta sin recibir respuesta.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0 No, no me pasan con el área solicitada. Solicito servicios centrales 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.

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	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras seleccionar la opción Citas, una locución nos recuerda que estamos fuera del horario de citas e indica que éste es de Lunes a Viernes de 09:00 a 21:00 horas.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Citas.	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?
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Marcando opción	Habitaciones	Habitaciones	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO En el menú que ofrece la locución de bienvenida, está la opción de hablar con las habitaciones marcando la extensión correspondiente.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	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?
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Urgencias	Flujo INTERRUPTIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	26	NP De 30 segundos a 1 minuto	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 atiende la operadora. Una vez espero que me atiende la llamada la operadora, pasan 4 tonos y 18 segundos, después se corta la llamada.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0 No, no me pasan con el área solicitada. Solicitado 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.



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	2	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO tras marcar la opción de habitaciones, salta una locución que indica que marques el número de 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 de marcación directa	NP No procede Llamada de marcación directa	NP No procede Llamada de marcación directa
SD- Festivo	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP- Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	3	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Realizamos la llamada, seleccionamos citas, en el menú inicial, una locución nos indica el horario de atención.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. una locución me indica el horario de atención para citas	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	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?
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Médicos	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	24	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, para que me atiende la llamada la operadora tengo que esperar a que me atiende, pasan 5 tonos y 24 segundos y la llamada se corta.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0 No, no me pasan con el área solicitada. Servicios médicos, se corta la llamada.	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) (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	1	Tiempo de Locución (no medido)	24	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO La locución de entrada me informa que para habitaciones marcar el nro. de habitación, o de lo contrario, esperar a la operadora.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Sí, la locución de entrada me pasa con operadora para habitaciones pero esperando se corta la llamada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Cuando la locución me pasa para ser atendida, después de esperar la llamada se corta.	NP No procede Cuando la locución me pasa para ser atendida, después de esperar la llamada se corta.	NP No procede Cuando la locución me pasa para ser atendida, después de esperar la llamada se corta.
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	5	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Sale una locución que indica que el horario es de 8 a 21 horas de lunes a viernes.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Sale una locución que indica que el horario es de 8 a 21 horas de lunes a viernes.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Sale una locución que indica que el horario es de 8 a 21 horas de lunes a viernes.	NP No procede Sale una locución que indica que el horario es de 8 a 21 horas de lunes a viernes.	NP No procede Sale una locución que indica que el horario es de 8 a 21 horas de lunes a viernes.



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 a 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	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	22	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Al seleccionar el hospital Infanta Leonor, marco la opción cita y sale una locución informando del horario para pedir cita.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Sale una locución informando del 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.
SD-Festivo	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Habitaciones	Habitaciones	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Al seleccionar el hospital indicado, en la locución inicial ya indica qué hacer para hablar con la habitación.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. La locución informa de cómo hablar con habitaciones	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 INFANTA LEONOR
 27/01/2021



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	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	4	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Realizamos la llamada, seleccionamos citas en el menú, la siguiente grabación nos indica el horario de atención del área de citas.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. La locución nos 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
SD-Festivo	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Urgencias	Flujo INTERRUPTIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	34	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO Se corta antes de que me atiendan.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0 No, no me pasan con el área solicitada. No, no me pasan con el área se corta antes de ser atendida.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Se corta antes de que me atiendan.	NP No procede Se corta antes de que me atiendan.	NP No procede Se corta antes de que me atiendan.



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
 27/01/2021



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	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	30	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Después de seleccionar el hospital Infanta Leonor y seleccionar por Citas, sale una locución informando del horario.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Una locución informa del horario.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No hablo con personal	NP No hablo con personal	NP No hablo con personal
SD-Festivo	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Habitaciones	Habitaciones	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Realizamos la llamada, la locución inicial nos indica que, si queremos contactar con una habitación, ingresemos el número.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. 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 INFANTA LEONOR
 27/01/2021



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	NP-Llamada sin atención personal	2	Tiempo de Locución (no medido)	29	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras marcar la opción de citas, suenan dos tonos y contestan	No	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
SD-Festivo	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Una locución me informa que estoy llamando fuera del horario de citas y me recuerda el horario correcto.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Citas.	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 INFANTA LEONOR
 27/01/2021



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	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de 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, una vez que marqué la extensión no hay ningún tono y pasan 6 segundos hasta que sale una locución y me indica que estoy llamando en un horario que no se pueden coger citas, este horario es de 8 de la mañana a 21 horas de lunes a viernes.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Cita.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Se escucha una locución.	NP No procede Se escucha una locución.	NP No procede Se escucha una locución.



SD-Festivo	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	3	Tiempo de 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, en la cual debo seleccionar en primer lugar si quiero hablar con el hospital Infanta Leonor o si quiero hablar con el hospital Virgen de la Torre. Tras seleccionar la primera opción, se detallan las diferentes opciones. Tras seleccionar la opción 1, para citas, se activa una locución automática que indica que atienden al público de 8 a 21 h. de lunes a viernes, y se corta la llamada.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Tras seleccionar la opción 1, para citas, se activa una locución automática que indica que atienden al público de 8 a 21 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	Noche (22-8)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	4	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Realizamos la llamada, tras seleccionar citas en el menú, una grabación nos informa del horario de atención.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Una grabación me informa del horario de citas.	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 INFANTA LEONOR
 27/01/2021



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	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	23	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Al solicitar por el área de citas, la locución me informa del horario para concertar una.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. La locución me informa del horario de citas.	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	Noche (22-8)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	2	Tiempo de Locución (no medido)	27	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras marcar la opción de cita, salta una locución indicando el horario de contacto	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	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	Noche (22-8)	Marcando opción	Habitaciones	Habitaciones	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	2	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras marcar la opción de habitaciones, da 6 tonos y se corta la llamada	No	NP No procede Habitaciones, tras 6 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



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)	Mantengo a espera-operador@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	26	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Entra la llamada inicial, me da las opciones para que seleccione la que necesito o me quede a la espera para hablar con un operador. Me quedo a la espera y pasados unos segundos y varios tonos, se corta la llamada y no consigo hablar con un operador.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0 No, no me pasan con el área solicitada. Me quedo a la espera de un operador pero se corta la llamada y no consigo hablar con nadie.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Se corta la llamada y no consigo hablar con un operador.	NP No procede Se corta la llamada y no consigo hablar con un operador.	NP No procede Se corta la llamada y no consigo hablar con un operador.



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
 27/01/2021



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	NP-Llamada sin atención personal	2	Tiempo de Locución (no medido)	29	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras marcar la opción cita, salta una locución del horario de contacto	No	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

SD-Festivo	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	3	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP De 30 segundos a 1 minuto	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. [Tras seleccionar la opción 1, para citas, se activa una locución automática que indica que atienden al público de 8 a 21 h. de lunes a viernes, y se corta la llamada.	NP No procede No hay atención personal.	NP No procede No hay atención personal.	NP No procede No hay atención personal.
------------	---------------	-----------------	------	------	----------------	----------------------------------	---	--------------------------------	---	------------------------------	----	--	---	---	---

SD-Festivo	Mañana (9-13)	Marcando opción	Habitaciones	Habitaciones	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	3	Tiempo de 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, en la cual debo seleccionar en primer lugar si quiero hablar con el hospital Infanta Leonor o si quiero hablar con el hospital Virgen de la Torre. Tras seleccionar la primera opción, se detallan las diferentes opciones. Para hablar con alguna habitación, hay que marcar directamente el número de habitación, o esperar a la operadora.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Para hablar con alguna habitación, hay que marcar directamente el número de habitación, o espere a la operadora.	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	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	2	Tiempo de Locución (no medido)	9	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras marcar la opción cita, salta una locución del horario de contacto	No	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) (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	1	Tiempo de Locución (no medido)	13	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Entrada a la llamada de inicio y da las opciones a elegir. Entre las opciones te comunican que si quieres hablar con citas debes llamar de lunes a viernes.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Pido hablar con cita.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Llamada sin operador, respuesta de contestador automático.	NP No procede Llamada sin operador, respuesta de contestador automático.	NP No procede Llamada sin operador, respuesta de contestador automático.
SD-Festivo	Noche (22-8)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO	No	NP No procede Locución que me dice que estoy fuera de horario.	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 INFANTA LEONOR
 27/01/2021



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	1	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Soy atendida por la locución de entrada que me informa que marque el nro. de Habitación si lo conozco sino que espere a ser atendida por una operadora. Es entonces, cuando cuelgo.	No	NP No procede En la locución de entrada informa que si conozco el nro. de habitación que lo marque, sino que espere a la operadora.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Sólo soy atendida por la locución de entrada.	NP No procede Sólo soy atendida por la locución de entrada.	NP No procede Sólo soy atendida por la locución de entrada.
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Habitaciones	Habitaciones	Flujo COMPLETO	NP- Llamada sin atención personal	2	Tiempo de 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. Grabación informando de marcar número de habitación para contactar.	NP No procede Grabación informando de marcar número de habitación para contactar.	NP No procede Grabación informando de marcar número de habitación para contactar.	NP No procede Grabación informando de marcar número de habitación para contactar.	NP No procede Grabación informando de marcar número de habitación para contactar.



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	2	Tiempo de 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. Grabación informando de marcar número de habitación para contactar.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Grabación informando de marcar número de habitación para contactar.	NP No procede Grabación informando de marcar número de habitación para contactar.	NP No procede Grabación informando de marcar número de habitación para contactar.
Laboral_L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Centrales	Flujo INTERRUPTO	NP- Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	27	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUPTO 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.

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	1	Tiempo de Locución (no medido)	0	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, al decir habitaciones, directamente me indica que marque el número de la habitación y me pasarán con ella.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. 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.



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
 27/01/2021



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-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	59	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Me mantengo a la espera y la llamada se acaba cortando sin hablar con nadie.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	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.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Habitaciones	Habitaciones	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	2	Tiempo de Locución (no medido)	5	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras marcar la opción habitaciones, salta una locución de que marques 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 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	Noche (22-8)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP- Llamada sin atención personal	2	Tiempo de Locución (no medido)	24	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Entra a la llamada inicial y selecciono que quiero hablar con citas. Pasados unos segundos me contesta una locución automática que dice que la llamada está fuera de horario. Que para comunicarse con citas se llame en horario de 9:00 a 21:00.	No	NP No procede Para cita. Llamada fuera de horario.	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	Habitaciones	Habitaciones	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	3	Tiempo de 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, en la cual debo seleccionar en primer lugar si quiero hablar con el hospital Infanta Leonor o si quiero hablar con el hospital Virgen de la Torre. Tras pulsar el 1, se detallan las diferentes opciones de desvío de llamadas. Tras seleccionar la opción 1, que quiero hablar con el hospital Infanta Leonor, me da a elegir entre hablar con citas (opción 1), o para hablar con habitaciones debo marcar el número de la habitación.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Tras seleccionar la opción 1, que quiero hablar con el hospital Infanta Leonor, me da a elegir entre hablar con citas (opción 1), o para hablar con habitaciones debo marcar el número de la habitación.	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.
-------------	---------------	-----------------	--------------	--------------	----------------	----------------------------------	---	--------------------------------	---	-------------------------------	--	----	---	---	---	---	---



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-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Quirúrgicos	Flujo INTERRUMPIDO	NP- Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	18	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, a los 3 tonos y 18 segundos se corta la llamada.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0 No, no me pasan con el área solicitada. Se corta la llamada. Servicios quirúrgicos.	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.



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	1	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Hospital Infanta Leonor, marcación para habitaciones, la locución ofrece la posibilidad de marcar directamente el número de habitación con el que se desea hablar.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. La locución facilita directamente la posibilidad de hablar con habitaciones si se conoce el número de habitación.	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.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Habitaciones	Habitaciones	Flujo COMPLETO	NP- Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Realizamos la llamada, la locución nos indica que marquemos el número de la habitación con la que queremos contactar.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. La locución nos indica que marquemos el número de habitación.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	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)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Quirúrgicos	Flujo INTERRUPTIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	26	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO Tras la locución inicial, la llamada se corta.	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 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.
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo INTERRUPTIDO	NP-Llamada sin atención personal	2	Tiempo de Locución (no medido)	19	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO Tras marcar la opción cita, salta una locución que el sistema no responde	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0 No, no me pasan con el área solicitada. Cita Salta una locución que el sistema no responde	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Salta una locución que el sistema no responde	NP No procede Salta una locución que el sistema no responde	NP No procede Salta a una locución que el sistema no responde
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	2	Tiempo de Locución (no medido)	39	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras marcar la opción cita, salta la música y a los 39 segundos cogen la llamada	No	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) (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-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Quirúrgicos	Flujo INTERRUPTIDO	NP-Llamada sin atención personal	2	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO Una vez salta la locución que te indica que selecciones con qué hospital quieres hablar, pulso 1 y no ocurre nada, vuelvo a pulsar y nada tengo que colgar, porque se ha quedado pillado. No logro si quiera llegar a la locución del hospital	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0 No, no me pasan con el área solicitada. Una vez salta la locución que te indica que selecciones con qué hospital quieres hablar, pulso 1 y no ocurre nada, vuelvo a pulsar y nada tengo que colgar, porque se ha quedado pillado.	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



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	2	Tiempo de Locución (no medido)	5	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras seleccionar la opción de habitaciones, salta la locución para que marque el número de 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 de marcación directa	NP No procede Llamada de marcación directa	NP No procede Llamada de marcación directa
Laboral L_V	Noche (22-8)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	2	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO	No	NP No procede Conecta grabación informando del horario de área de citas y desconecta.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Conecta grabación informando del horario de área de citas y desconecta.	NP No procede Conecta grabación informando del horario de área de citas y desconecta.	NP No procede Conecta grabación informando del horario de área de citas y desconecta.
Laboral L_V	Noche (22-8)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	20	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO	No	NP No procede Salta hasta tres locuciones. La última me indica que el horario es 8	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	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 a 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	2	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Grabación informando de marcar el número de habitación con la se desea contactar.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Grabación informando de marcar el número de habitación con la se desea contactar.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Grabación informando de marcar el número de habitación con la se desea contactar.	NP No procede Grabación informando de marcar el número de habitación con la se desea contactar.	NP No procede Grabación informando de marcar el número de habitación con la se desea contactar.
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	30	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO	No	NP No procede Fuera de horario. Locución.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Locución	NP No procede Locución	NP No procede Locución
SD-Festivo	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	30	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO	No	NP No procede Locución. Fuera de horario.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Locución	NP No procede Locución	NP No procede Locución
SD-Festivo	Tarde (17-21)	Marcando opción	Habitaciones	Habitaciones	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	30	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO	No	NP No procede Cuello en cuanto me atiende la operadora.	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 INFANTA LEONOR
 27/01/2021



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 a 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	3	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Grabación que informa directamente de marcar el número de habitación con la que se desea hablar.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Grabación que informa directamente de marcar el número de habitación con la que se desea hablar.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Grabación que informa directamente de marcar el número de habitación con la que se desea hablar.	NP No procede Grabación que informa directamente de marcar el número de habitación con la que se desea hablar.	NP No procede Grabación que informa directamente de marcar el número de habitación con la que se desea hablar.
SD-Festivo	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	2	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras la locución de entrada, y pulsar la opción 1 para cita, salta otra locución donde me informa que estoy llamando fuera del horario de cita, que debo llamar de L	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. La locución de entrada me pasa con cita.	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.

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 a 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	2	Tiempo de 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. Grabación informando de marcar número de habitación con el que se desee hablar.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Grabación informando de marcar número de habitación con el que se desee hablar.	NP No procede Grabación informando de marcar número de habitación con el que se desee hablar.	NP No procede Grabación informando de marcar número de habitación con el que se desee hablar.
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Habitaciones	Habitaciones	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	3	Tiempo de 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. Grabación informando de marcar número de habitación con el que se desee hablar.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Grabación informando de marcar número de habitación con el que se desee hablar.	NP No procede Grabación informando de marcar número de habitación con el que se desee hablar.	NP No procede Grabación informando de marcar número de habitación con el que se desee hablar.
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Marcando opción	Habitaciones	Habitaciones	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	2	Tiempo de Locución (no medido)	10	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Grabación que informa que para hablar con la habitación se debe marcar	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Grabación que informa que para hablar con la habitación se debe marcar el número de esta.	NP No procede Grabación que informa que para hablar con la habitación se debe marcar el número de esta.	NP No procede Grabación que informa que para hablar con la habitación se debe marcar el número de esta.



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?	
													el número de esta.					
SD-Festivo	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	2	Tiempo de Locución (no medido)	5	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO	No	NP No procede Grabación que informa del horario del servicio de citas de L	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Grabación que informa del horario del servicio de citas de L	NP No procede Grabación que informa del horario del servicio de citas de L	NP No procede Grabación que informa del horario del servicio de citas de L	
SD-Festivo	Tarde (17-21)	Marcando opción	Habitaciones	Habitaciones	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	2	Tiempo de Locución (no medido)	1	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Grabación informando de para hablar con habitaciones marcar el número deseado.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Grabación informando de para hablar con habitaciones marcar el número deseado.	NP No procede Grabación informando de para hablar con habitaciones marcar el número deseado.	NP No procede Grabación informando de para hablar con habitaciones marcar el número deseado.	

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 INTERRUPTIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	259	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO Se corta la llamada, al primer segundo y tono sale una locución y me indica que extensión tengo que marcar, me atiende una operadora a los 3 tonos y 22 segundos. Me pasa con una compañera, y se corta la llamada a los 4 minutos y 19 segundos.	Perdida	0 No, no me pasan con el área solicitada. Habitaciones, 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.

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 a 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 INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	2	Tiempo de Locución (no medido)	251	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Entra la llamada inicial y me dice que elija la opción que necesito. Pulso citas y me quedo en espera. Pasados varios minutos y varios tonos, se corta la llamada y no consigo hablar con operadores ni me salta locución automática para las citas.	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Solicito cita.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No consigo que me den cita. Ni contesta locución automática, ni consigo hablar con operador.	NP No procede No consigo que me den cita. Ni contesta locución automática, ni consigo hablar con operador.	NP No procede No consigo que me den cita. Ni contesta locución automática, ni consigo hablar con operador.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	582	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Tras 10 minutos de llamada nadie responde a la llamada.	Perdida	0 No, no me pasan con el área solicitada. Tras 10 minutos de llamada nadie responde a 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	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Médicos	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	580	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Tras 10 minutos y 8 segundos de llamada nadie responde.	Perdida	0 No, no me pasan con el área solicitada. Tras 10 minutos y 8 segundos de llamada nadie responde.	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 Quirúrgicos	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	580	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO No se escuchan tonos sino que se escucha música, después 2 tonos, se escucha una operadora y vuelve a sonar música. La llamada dura 10 minutos y 16 segundos y durante ese tiempo nadie responde a la llamada.	Perdida	0 No, no me pasan con el área solicitada. Tras 10 minutos y 16 segundos de espera nadie responde a 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 INFANTA LEONOR
 27/01/2021



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 a 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)	Admisión	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	878	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. Pasados más de 15 minutos sin obtener respuesta ni que me contesten, cuelgo la llamada.	Perdida	0 No, no me pasan con el área solicitada. Operador para hablar con admisión pero no contestan la llamada. Corto pasados 15 minutos.	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	Cita	Cita	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Marco la opción indicada y salta una música al instante pero la llamada se acaba cortando sin ser atendido.	Perdida	NP No procede La llamada se corta a los 5 minutos y 30 segundos.	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	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Área Materno Infantil	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	60	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Me mantengo a la espera durante varios tonos y al minuto descuelgan y me ponen en espera hasta que en el minuto 7 y diez segundos se corta la llamada.	Perdida	NP No procede La llamada se corta a los 7:10 minutos.	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)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	658	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Tras la locución de entrada espero a ser atendida, y la llamada se corta.	Perdida	0 No, no me pasan con el área solicitada. La locución de entrada me pasa con Información General pero la llamada se corta antes de ser atendida en Información General.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Tras la locución de entrada espero a ser atendida, y la llamada se corta.	NP No procede Tras la locución de entrada espero a ser atendida, y la llamada se corta.	NP No procede Tras la locución de entrada espero a ser atendida, y la llamada se corta.



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
 27/01/2021



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	2	Tiempo de Locución (no medido)	1920	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Corto la llamada tras más de 32 minutos de espera a la operadora	Perdida	0 No, no me pasan con el área solicitada. Corto la llamada tras más de 32 minutos de espera a la operadora	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Corto la llamada tras más de 32 minutos de espera	NP No procede Corto la llamada tras más de 32 minutos de espera	NP No procede Corto la llamada tras más de 32 minutos de espera

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	3	Tiempo de Locución (no medido)	600	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Al primer tono de llamada salta una locución automática, en la cual debo seleccionar en primer lugar si quiero hablar con el hospital Infanta Leonor o si quiero hablar con el hospital Virgen de la Torre. Tras pulsar el 1, se detallan las diferentes opciones de desvío de llamadas. Tras terminar la locución automática me quedo a la espera para ser atendido por un operador. Pasados 10 minutos, cuelgo la llamada.	Perdida	0 No, no me pasan con el área solicitada. Pasados 10 minutos, cuelgo 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 INFANTA LEONOR
 27/01/2021



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 INTERRUPTIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	905	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO Marco la opción citas y salta música durante 5 minutos, cuando descuelgan y sin decir nada me vuelven a poner en espera hasta que a los 10 minutos y 5 segundos se corta la llamada.	Perdida	NP No procede Después de 10 minutos, la llamada se corta.	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	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Quirúrgicos	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	310	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO	Perdida	NP No procede Se corta la llamada a los 5min10	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Música	NP No procede Música	NP No procede Música



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-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Urgencias	Flujo INTERRUPTIDO	88	1	Tiempo de Locución (no medido)	88	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO La operadora corta la llamada.	Perdida	0 No, no me pasan con el área solicitada. La operadora me dice admisión y corta la llamada al preguntar le yo si he llamado a 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 y no se presenta con su nombre y no me indica a donde llamo, ella solo dice admisión, le indico si es urgencias y me corta la llamada.	0 No, el personal no ofrece un trato, tono adecuado. Corta la llamada.	0 No, el personal no se despide de forma adecuada. Corta la llamada y no se despide.



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 espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo INTERRUMPIDO	25	2	Tiempo de Locución (no medido)	25	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Tras esperar al final de la locución inicial, la operadora coge la llamada apenas tras el primer tono y al pedirle que me pase con admisión me pregunta con quién exactamente y para qué quiero hablar con ellos, así que corto la llamada	No	0 No, no me pasan con el área solicitada. Admisión Preguntan con quién exactamente quiero hablar y para qué	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 pedir que me pasen con admisión, la operadora me pregunta con quién exactamente quiero hablar



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 espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo INTERRUMPIDO	60	1	Tiempo de Locución (no medido)	60	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Me atienden en centralita, pido por Admisiones pero la llamada se acaba cortando antes de ser atendido.	No	NP No procede Me pasan con Admisiones pero la llamada se corta sin ser atendido.	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 espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Llamada FALLIDA	45	1	Tiempo de Locución (no medido)	45	NP De 1 a 2 minutos	NP Llamada FALLIDA Me mantengo a la espera, pido por admisiones y me atienden en información familiar.	No	0 No, no me pasan con el área solicitada. Pido por Admisiones y transfieren la llamada a información familiar.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	0 No, el personal no ofrece un trato, tono adecuado. A muchas personas que me atienden, tienen un tono algo brusco hacia mí al no saber qué área era por la que preguntaba (admisiones).	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	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Médicos	Flujo INTERRUMPIDO	47	2	Tiempo de Locución (no medido)	47	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Se corta la llamada después de hablar con la operadora antes de contactar son servicios médicos.	No	0 No, no me pasan con el área solicitada. Se corta la llamada después de hablar con la operadora antes de contactar son servicios médicos.	0 No, la calidad de la conexión telefónica no es adecuada. Se corta la llamada después de hablar con la operadora antes de contactar son servicios médicos.	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)	Servicios Quirúrgicos	Flujo INTERRUMPIDO	27	2	Tiempo de Locución (no medido)	27	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Se corta la llamada después de hablar con la operadora antes de contactar son servicios quirúrgicos.	No	0 No, no me pasan con el área solicitada. Se corta la llamada después de hablar con la operadora antes de contactar son servicios quirúrgicos.	0 No, la calidad de la conexión telefónica no es adecuada. Se corta la llamada después de hablar con la operadora antes de contactar son servicios quirúrgicos.	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)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Quirúrgicos	Llamada FALLIDA	50	1	Tiempo de Locución (no medido)	50	NP De 3 a 4 minutos	NP Llamada FALLIDA Me mantengo a la espera y cuando me atiende pido por Servicios Quirúrgicos y me pasan pero luego recupera la llamada diciendo que no la cogen y que llame más tarde o me mantenga a la espera.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Pido por servicios quirúrgicos y me pregunta el motivo de la llamada y mi nombre y finalmente me pasa pero recupera la llamada la misma persona y me indica que no le cogen el teléfono y me pregunta si quiero seguir a la espera o llamar más tarde.	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 INFANTA LEONOR
 27/01/2021



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 espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Área Materno Infantil	Flujo INTERRUMPIDO	30	2	Tiempo de Locución (no medido)	30	NP De 3 a 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Tras hablar con la operadora le pido que me pase con ginecología que es uno de los dos servicios que ofrece el hospital del área materno	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Área Materno	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 espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Centrales	Flujo INTERRUMPIDO	45	1	Tiempo de Locución (no medido)	45	NP De 3 a 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Me mantengo a la espera y cuando me atienden pido que me pasen con servicios centrales pero al rato se corta la llamada.	No	NP No procede La llamada se ha cortado antes de ser atendido por servicios centrales tal y como había solicitado.	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 a 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	2	1	Tiempo de Locución (no medido)	1	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Aunque la locución me pasa con Citas, cuando descuelgan hay interferencias y finalmente, se corta.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Sí, la locución me pasa con Citas.	0 No, la calidad de la conexión telefónica no es adecuada. Cuándo me pasan con Citas, dicen el nombre del Hospital y el área y en todo momento se escucha con interferencias, se hace un silencio en la llamada y se corta, finalmente.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	NP No procede Hay interferencias en la llamada, sólo consigo escuchar " Buenos días".	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) (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)	Área Materno Infantil	Flujo INTERRUMPIDO	1497	3	Tiempo de Locución (no medido)	1507	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Al primer tono de llamada salta una locución automática, en la cual debo seleccionar en primer lugar si quiero hablar con el hospital Infanta Leonor o si quiero hablar con el hospital Virgen de la Torre. Tras seleccionar la primera opción, se detallan las diferentes opciones de desvío de llamada.	Perdida	0 No, no me pasan con el área solicitada. La operadora indica que me pasa, pero tras 10 segundos se corta 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.	0 No, el personal no se despide de forma adecuada. Solicito que me pasen con el área materno infantil, y la empleada dice "un momento, le paso", y no se despide.

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	5	5	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Como no conozco el número de habitación, no puedo marcarlo.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Como no conozco el número de habitación, no puedo marcarlo.	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	7	1	Tiempo de Locución (no medido)	7	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 sale un tono y a los 7 segundos me atiende una operadora.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Me pasan con cita.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	0 No, el personal no se presenta, saluda de forma adecuada. No me dice buenas tardes, solo infanta Leonor dígame.	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)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	3	1	Tiempo de Locución (no medido)	3	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Hospital Infanta Leonor, marcación para citas, 1 tono y me atienden correctamente a los 3 segundos.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Me atienden en citas correctamente	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	8	5	Tiempo de Locución (no medido)	8	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO A los pocos segundos de marcar en la locución me atienden en la sección.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. A los pocos segundos de marcar en la locución 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 INFANTA LEONOR
 27/01/2021



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 COMPLETO	4	1	Tiempo de Locución (no medido)	4	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 y le digo que quiero pedir una cita. Me pide mis datos y cuelgo la llamada cuando compruebo que es el área correcta.	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 Cuando compruebo que es el área 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)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	18	1	Tiempo de Locución (no medido)	18	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Entra a la llamada inicial y selecciono la opción cita. Pasados unos segundos me contesta una operadora indicando que es del área de citas. Una vez que compruebo que es el área correcta, cuelgo la llamada.	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.

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	43	1	Tiempo de Locución (no medido)	43	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Hospital Infanta Leonor, marcación para habitaciones, tras marcación de la opción correcta, tardan 6 tonos en atenderme correctamente para pasarme con la habitación que desee.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Hablo con una operadora que me pide por el número de habitación con el que deseo hablar.	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	Cita	Flujo COMPLETO	33	4	Tiempo de Locución (no medido)	33	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO En la primera locución se identifican 2 hospitales, se debe marcar para seleccionar Infanta Leonor.	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.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
27/01/2021



Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	50	3	Tiempo de Locución (no medido)	50	NP De 1 a 2 minutos	No	NP No procede Pido hablar con Admisión, y la operadora me pregunta qué necesito.	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 preguntar la operadora qué necesito, 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	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Centrales	Flujo COMPLETO	60	1	Tiempo de Locución (no medido)	60	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Al pedir por Servicios Centrales me preguntan con quién quiero hablar y corto la llamada.	No	NP No procede Al solicitar por Servicios Centrales me preguntan con quién quiero hablar y cuelgo.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	0 No, el personal no se presenta, saluda de forma adecuada. Saluda con un buenos días pero no indica el centro.	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	17	17	Tiempo de Locución (no medido)	80	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras la locución del inicio, la llamada es transferida a citaciones, donde contesta la operadora.	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Solicito 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 realiza ninguna gestión con la operadora.

Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	33	1	Tiempo de Locución (no medido)	33	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Me quedo a la espera para hablar con una operadora y, cuando me responde, le solicito que me pase con Admisión, entonces me dice: "Sí, dígame", le repito que quiero hablar con Admisión y me dice que hay varios tipos de admisión y que hay varios tipos de admisión, le pregunto cuáles hay y me dice que le diga el motivo de mi llamada para ella poder canalizar la llamada y añade: "¿En qué le puedo ayudar?"	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Admisión.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	0 No, el personal no se presenta, saluda de forma adecuada. Saluda presentando el hospital y dando las buenas tardes pero no identifica el área a la que llamo.	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)	Mantengo a espera-operador@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	18	18	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO tras mantenernos a la espera, la operadora que contesta la llamada corresponde a admisión urgencias, nos comunica que admisión de citas y de lista de espera quirúrgica están cerradas y habría que llamar mañana.	No	NP No procede La operadora que contesta la llamada corresponde a admisión urgencias, nos comunica que admisión de citas y de lista de espera quirúrgica están cerradas y habría que llamar 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 INFANTA LEONOR
 27/01/2021



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 COMPLETO	81	1	Tiempo de Locución (no medido)	81	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Selecciono la opción Citas y se escucha una música, después suenan 2 tonos y vuelve la música, a continuación se escuchan otros 2 tonos y entonces responde una operadora que dice: "Buenos días, Hospital Infanta Leonor".	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. La operadora da los buenos días y dice el nombre del hospital pero no identifica el área al que se llama.	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 INFANTA LEONOR
 27/01/2021



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)	Área Materno Infantil	Flujo COMPLETO	16	16	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Después de esperar 16 segundos, la operadora me atiende y me pregunta qué es lo que necesito del Área que estoy solicitando. Al decirle que quiero hablar con ginecología, me indican que solo podría hablar con citas o preguntarle a ella por la consulta que tengo.	No	NP No procede Me preguntan qué es lo que necesito. Al decirle que quiero hablar con ginecología, me indican que solo podría hablar con citas o preguntarle a ella por la consulta que tengo.	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 INFANTA LEONOR
 27/01/2021



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 espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Médicos	Flujo COMPLETO	3	3	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Al realizar la llamada nos mantenemos a la espera, cuando la operadora contesta, solicitamos que nos pase con servicios médicos. Nos pregunta con qué área exactamente, pedimos el área de psiquiatría y al despedirse cortamos llamada.	No	NP No procede pedimos a la operadora que nos pase con servicios médicos, cuando nos pregunta con quien exactamente, pedimos el área de psiquiatría. La operadora nos indica que no puede pasarnos.	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)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	38	1	Tiempo de Locución (no medido)	38	NP De 1 a 2 minutos	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, pasan 40 segundos y un tono.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Me pasan con admisión.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	0 No, el personal no se presenta, saluda de forma adecuada. No me dice buenas tardes, solo hospital infanta Leonor.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.
SD-Festivo	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	30	1	Tiempo de Locución (no medido)	30	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Cuando pregunto al operador si me puede pasar con Admisión, me responde diciendo que sí, que son ellos.	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.	NP No procede No se realiza ninguna gestión con el 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?
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Área Materno Infantil	Flujo COMPLETO	8	5	Tiempo de Locución (no medido)	8	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Me indican que para hacer una consulta con Materno	No	NP No procede Me indican que para hacer una consulta con Materno	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.
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	31	0	Tiempo de Locución (no medido)	31	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Entrada a la llamada inicial me da las opciones a seleccionar y quedo a la espera para hablar con un operador, pasados unos segundos me contesta una operadora, le digo que quiero hablar con admisiones y me contesta que hoy es festivo, que llame mañana.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Me quedo a la espera para hablar con un 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	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	69	3	Tiempo de Locución (no medido)	69	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO En la primera locución se identifican 2 hospitales, se debe marcar para seleccionar Infanta Leonor.	Perdida	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.	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)	Servicios Quirúrgicos	Flujo COMPLETO	84	5	Tiempo de Locución (no medido)	84	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO La operadora me indica que no me pueden pasar con la sección.	No	NP No procede Me indican que no me pueden pasar con ellos, con cirugía ocular.	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	Cita	Flujo COMPLETO	52	2	Tiempo de Locución (no medido)	52	NP De 1 a 2 minutos	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.



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
 27/01/2021



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 COMPLETO	90	1	Tiempo de Locución (no medido)	90	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 una operadora me atienda. Pasado un tono y 1 minuto y ,30 segundos, la operadora me atiende, me dice buenos días y me indica que estoy llamando a citas del hospital infanta Leonor.	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?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	41	5	Tiempo de Locución (no medido)	41	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO La operadora me indica que me va a pasar con información a familiares cuando le pido pasarme con admisión.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. La operadora me indica que me va a pasar con información a familiares cuando le pido pasarme 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	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	5	1	Tiempo de Locución (no medido)	5	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Realizamos la llamada, tras mantenernos a la espera, una operadora atiende la llamada y nos pone en contacto con admisión, lista de espera quirúrgica.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Contacto con el área de admisión, 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 INFANTA LEONOR
 27/01/2021



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 espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	45	1	Tiempo de Locución (no medido)	45	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Me mantengo a la espera, pregunto por el área indicada y transfieren la llamada y me atienden.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Al pedir por Admisiones me preguntan el motivo y finalmente me pasan.	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	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operador@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	79	1	Tiempo de Locución (no medido)	79	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 una operadora, pasado un tono y 1 minuto y 19 segundos, me atiende la operadora y me indica buenos días y me dice que está llamando a admisión del hospital infanta Leonor.	Perdida	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.



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)	Admisión	Flujo COMPLETO	70	1	Tiempo de Locución (no medido)	70	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Hospital Inf. Leonor, información general para admisiones, después de 1:10 a la espera me atienden y me indican que ellos mismos son admisiones.	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Cuando me atienden la llamada al 1:10 me indican que para admisiones es ahí mismo.	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	82	3	Tiempo de Locución (no medido)	82	NP De 1 a 2 minutos	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 se presenta la operadora de citas, cuelgo la llamada.
----------------	---------------	-----------------	------	------	----------------	----	---	--------------------------------	----	---------------------	---------	---	---	---	--	---



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
 27/01/2021



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@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Centrales	Flujo COMPLETO	44	1	Tiempo de Locución (no medido)	44	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras la locución de entrada y la espera, la operadora me informa que a esta hora no atienden en Farmacia.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. La locución de entrada me pasa con 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.	NP No procede Antes que pueda despedirse, cuelgo.
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	15	1	Tiempo de Locución (no medido)	15	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Al marcar la opción cita descuelgan y me piden que me mantenga a la espera, y al minuto me atienden.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Al minuto y segundos me atienden en 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 No se realiza gestión



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
 27/01/2021



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 espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Área Materno Infantil	Flujo COMPLETO	39	1	Tiempo de Locución (no medido)	39	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Entrada a la llamada inicial y me quedo a la espera para hablar con un operador. Pasados unos segundos me contesta una operadora y le digo que quiero hablar con el área materno	No	NP No procede Me quedo a la espera para Área materno	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)	Mantengo a espera- operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	45	3	Tiempo de Locución (no medido)	45	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Al primer tono de llamada salta una locución automática, en la cual debo seleccionar en primer lugar si quiero hablar con el hospital Infanta Leonor o si quiero hablar con el hospital Virgen de la Torre. Tras pulsar el 1, se detallan las diferentes opciones de desvío de llamadas. Tras terminar la locución automática me quedo a la espera para ser atendido por un operador. Espero 45 segundos hasta que me atiende una operadora la cual se presenta correctamente. Indico que quiero hablar con admisión de urgencias, y me indica "un momento". Espero 6 segundos desde que me desvía la llamada hasta que lo cogen en admisión de urgencias.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. 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.
----------------	---------------	--------------------------------	---	----------	----------------	----	---	--------------------------------	----	---------------------	---	----	---	---	---	--	---



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
 27/01/2021



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 espera-operador@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	37	1	Tiempo de Locución (no medido)	37	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 la operadora, al primer tono y 29 segundos me atiende y me dice buenos días y a qué hospital estoy llamando.	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.



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	27	1	Tiempo de Locución (no medido)	27	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Marco la opción de citas y la persona que me atiende es Citas.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. La persona que me atiende es 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 gestión
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	25	2	Tiempo de Locución (no medido)	25	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Cuando la operadora responde a la llamada, me pregunta para que quiero hablar exactamente con admisión y corto la llamada	No	NP No procede La operadora me pregunta ¿para qué exactamente?	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.	0 No, el personal no se despide de forma adecuada. No sé cómo se despide porque corto la llamada cuando me pregunta para que quiero hablar con admisión

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 espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Médicos	Flujo COMPLETO	76	2	Tiempo de Locución (no medido)	76	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras terminar la locución inicial, salta música y cuando logro contactar con la operadora, le pregunto por Aparato Digestivo, uno de los Servicios Médicos que ofrece el hospital, me indica que tienen prohibido pasar llamadas telefónicas, porque están pasando consulta.	Perdida	NP No procede Servicios médicos, Digestivo Me indican que tienen prohibido pasar llamadas	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	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Urgencias	Flujo COMPLETO	40	1	Tiempo de Locución (no medido)	40	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Pido por urgencias y me indican que sea más explícita para poderme transferir la llamada, le digo que con el servicio de urgencias pero no me pasa. Cuelgo al final yo la llamada.	No	NP No procede Pido por urgencias y me indican que sea más explícita para poderme transferir la llamada, le digo que con el servicio de urgencias pero no 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.	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)	Admisión	Flujo COMPLETO	34	34	Tiempo de Locución (no medido)	51	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO	No	NP No procede El operador muy amablemente me indica que debo llamar a partir de las 8h para ese servicio.	0 No, la calidad de la conexión telefónica no es adecuada. Se escucha mal. Hueco y lejos.	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	Noche (22-8)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	22	22	Tiempo de Locución (no medido)	28	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO	No	NP No procede El operador me indica que la centralita abre mañana y que son los médicos los que se ponen en contacto con la paciente.	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 espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	45	1	Tiempo de Locución (no medido)	45	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Me mantengo a la espera, me atienden y cuando pido que me transfieran al área de admisiones no consigo que lo hagan.	No	NP No procede Pido por admisiones y me pregunta el motivo o qué departamento, le indico que urgencias y sigue insistiendo que sea más específico, y al final cuelga la llamada ante la imposibilidad de que me transfieran.	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 INFANTA LEONOR
 27/01/2021



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 espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	42	2	Tiempo de Locución (no medido)	42	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras 5 tonos me coge la llamada la operadora y al pedirle hablar con admisión me pregunta con quién exactamente para saber a quién derivarme así que corto la llamada	No	NP No procede Admisión Tras cogerlo la operadora me pregunta con quién quiero hablar y corto 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 sé cómo se despide porque corto la llamada
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Urgencias	Flujo COMPLETO	22	2	Tiempo de Locución (no medido)	22	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO	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.

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 espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	23	1	Tiempo de Locución (no medido)	23	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Entrada a la llamada inicial y me quedo a la espera para hablar con un operador. Me contesta una operadora y le digo que quiero hablar con Admisión y me dice que le diga lo que necesito, que no me puede pasar con esa área, que es solo para médicos.	No	NP No procede Admisión. Me dicen que no me pueden pasar con esa área, que es solo para los médicos.	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	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Quirúrgicos	Flujo COMPLETO	46	1	Tiempo de Locución (no medido)	46	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Entrada a la llamada inicial y me quedo a la espera para hablar con un operador. Me contesta una operadora pasados unos minutos y le digo que quiero hablar con servicios quirúrgicos, me pregunta para qué y que no puede comunicarme con esa área porque los médicos están pasando consultas y que tienen prohibido pasar llamadas de pacientes.	No	NP No procede Servicios quirúrgicos. Me dice que los médicos están pasando consulta y que tienen prohibido pasar llamadas de pacientes.	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	72	1	Tiempo de Locución (no medido)	72	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 atienda una operadora, espero y al 3 tono y 1 minuto y 12 segundos me atiende la operadora, no saluda y si me indica a donde estoy llamando.	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Citas.	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, solo me indica a donde estoy llamando.	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	67	1	Tiempo de Locución (no medido)	67	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 atienda una operadora, marcó la extensión y a los 3 tonos y 1 minuto y 7 segundos me atiende y me indica que es citas, no me dice buenas tardes.	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Citas.	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, solo me indica el nombre del hospital.	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 INFANTA LEONOR
 27/01/2021



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	67	1	Tiempo de Locución (no medido)	67	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 atienda una operadora, espero a que me atiendan y pasan 5 tonos y 1 minuto y 7 segundos. La operadora me dice buenas tardes y me indica a qué hospital estoy llamando.	Perdida	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.

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 espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Centrales	Flujo COMPLETO	109	109	Tiempo de Locución (no medido)	2	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Servicios Centrales	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	55	5	Tiempo de Locución (no medido)	55	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Cuando marco en la locución, tras esperar 55 segundos me atienden en citas.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Cuando marco en la locución, tras esperar 55 segundos me atienden en 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?
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	167	0	Tiempo de Locución (no medido)	167	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO La primera locución es para seleccionar el hospital al que se llama y, una vez seleccionado, se elige la opción del menú. Desde que la elijo hasta que me atienden suenan 10 tonos cortos y distanciados entre ellos y después 2 tonos largos y con menos distancia entre ellos. A continuación responde la operadora.	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Citas.	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: "Hospital Infanta Leonor, buenos días", pero no presenta el área al que se llama.	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 INFANTA LEONOR
 27/01/2021



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 COMPLETO	100	5	Tiempo de Locución (no medido)	100	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO La llamada es atendida tras 1 minuto y 40 segundos de espera, indicando donde estoy llamando al descolgar.	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada. 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.

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	14	1	Tiempo de Locución (no medido)	96	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Al seleccionar citas la operadora responde en una primera ocasión diciéndome que espera un momento y cuando lo vuelve a coger se presenta diciendo el nombre del hotel y dando las buenas tardes.	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. La operadora responde a la llamada diciendo: "Hospital Infanta Leonor, un segundo por favor". Cuando vuelve a responder, presenta el hospital y da las buenas tardes pero no indica el área al 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?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operador@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	117	117	Tiempo de Locución (no medido)	23	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras ponerme en contacto con la operadora, transfiere la llamada a admisión.	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada. la operadora me pasa 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	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	12	12	Tiempo de Locución (no medido)	115	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras seleccionar citas en el menú, una operadora contesta la llamada y me pasa con otra operadora que me atiende.	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada. la locución me pasa 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.	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-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Quirúrgicos	Flujo COMPLETO	119	119	Tiempo de Locución (no medido)	3	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras mantenerme a la espera, la operadora coge la llamada y me indica que solo me puede pasar con lista de espera quirúrgica, ya que no puede pasarme con los médicos.	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada. solicitado a la operadora que me pase con servicios quirúrgicos, con otorrinolaringología. Me indica que me puede pasar con lista de espera quirúrgica y comentarles el caso.	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 a 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)	Área Materno Infantil	Flujo COMPLETO	18	0	Tiempo de Locución (no medido)	18	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Al hablar con Información General le digo a la operadora que quiero hablar con ginecología y me pregunta para qué, al indicarle que quisiera cita de ginecología me dice que eso es con otro área y añade: "un momentito, le paso". No se despide y pasa la llamada, pero no me indica con qué área me está pasando ni me informa para próximas ocasiones.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Área Materno Infantil	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 presenta el nombre del hospital y da las buenas tardes. La operadora del área a la que me pasan sólo dice el nombre del hospital, seguido de "dígame". En ningún caso especifican el área a la que estoy llamando.	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 pasa la llamada pero no se despide. La operadora del área con la que me pasa, no procede despedida puesto que 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?
SD-Festivo	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Centrales	Flujo COMPLETO	30	2	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras esperar a que acabe la locución de marcación inicial, salta la música y descuelga la operadora y me indica que espere un minuto, dan 8 tonos y me coge la llamada, le indico que quiero hablar con Servicio Centrales, con la Farmacia, y me dice que la farmacia está abierta de lunes a viernes, que para contactar llame en el horario que me indica	No	NP No procede Servicios Centrales, Farmacia. Hablo con la operadora que me indica no puede derivar la llamada por ser fuera del horario	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	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Área Materno Infantil	Flujo COMPLETO	70	2	Tiempo de Locución (no medido)	70	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Espero a que me atienda una operadora, cuando me contesta, le pregunto por ginecología, y me dice que llame dentro del horario de consultas, y me lo indica	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Área Materno	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	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	112	2	Tiempo de Locución (no medido)	112	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras esperar a la operadora, le pregunto si puedo hablar con admisión y me indica que estoy llamando fuera del horario, me dice cuando he de llamar	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Admisión, la operadora me indica el horario de contacto	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	Cita	Flujo COMPLETO	140	1	Tiempo de Locución (no medido)	140	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras 2 minutos y 8 segundos responde la operadora.	Perdida	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 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) (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-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	91	1	Tiempo de Locución (no medido)	91	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Solicitado a la operadora hablar con Admisión y me pregunta con qué parte de admisión, le respondo que con citas y me indica que ella me lo gestiona.	Perdida	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.	NP No procede No se realiza ninguna gestión con la operadora.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	170	1	Tiempo de Locución (no medido)	170	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Marco el área deseada y al cabo de un rato me atienden.	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Me atienden en 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.	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)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Médicos	Flujo COMPLETO	76	5	Tiempo de Locución (no medido)	76	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO La operadora me indica que tiene prohibido pasar llamadas a los médicos, cuando le pido pasarme con ginecología, y me pregunta qué necesito exactamente.	No	NP No procede La operadora me indica que tiene prohibido pasar llamadas a los médicos, cuando le pido pasarme con ginecología, y me pregunta qué necesito exactamente.	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	Cita	Flujo COMPLETO	137	3	Tiempo de Locución (no medido)	137	NP De 2 a 3 minutos	<p>NP Flujo de llamada COMPLETO Al primer tono de llamada salta una locución automática, en la cual debo seleccionar en primer lugar si quiero hablar con el hospital Infanta Leonor o si quiero hablar con el hospital Virgen de la Torre. Tras pulsar el 1, se detallan las diferentes opciones de desvío de llamadas. Selecciono la opción 1 para Citas, y espero durante 2 minutos y 17 segundos, tras el cual me responde una operadora que se presenta diciendo "Hospital Infanta Leonor, buenos días". Tras presentarse la operadora de citas, cuelgo la llamada.</p>	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 presentarse la operadora de citas, cuelgo la llamada.
----------------	---------------	-----------------	------	------	----------------	-----	---	--------------------------------	-----	---------------------	--	---------	---	---	---	--	--



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
 27/01/2021



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 COMPLETO	120	1	Tiempo de Locución (no medido)	120	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Marco la opción deseada y me atienden en Citas.	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Me atienden en citaciones.	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	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	82	3	Tiempo de Locución (no medido)	82	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Al primer tono de llamada salta una locución automática, en la cual debo seleccionar en primer lugar si quiero hablar con el hospital Infanta Leonor o si quiero hablar con el hospital Virgen de la Torre. Tras pulsar el 1, se detallan las diferentes opciones de desvío de llamadas. Tras terminar la locución automática me quedo a la espera durante 1 minuto y 22 segundos para ser atendido por un operador. Me coge la llamada una operadora, la cual se presenta correctamente y me pregunta qué necesito e indico que quiero hablar con admisión. Me pregunta para qué tema e indico que para una cita. Me solicita el DNI. Cuelgo la llamada.	Perdida	NP No procede La operadora me pregunta qué necesito e indico que quiero hablar con admisión. Me pregunta para qué tema e indico que para una cita. Me solicita el DNI. 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 La operadora me pregunta qué necesito e indico que quiero hablar con admisión. Me pregunta para qué tema e indico que para una cita. Me solicita el DNI. 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)	Admisión	Flujo COMPLETO	165	1	Tiempo de Locución (no medido)	165	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Me mantengo a la espera para hablar con Admisiones y después de un rato de espera la llamada es atendida en admisiones directamente.	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Me atienden directamente en Admisiones que es la opción que quería hablar.	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	Mañana (9-13)	Mantengo a espera operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	130	1	Tiempo de Locución (no medido)	130	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Entrada a la llamada inicial y me quedo a la espera para hablar con un operador. Pasados unos minutos me contesta una operadora y le digo que quiero hablar con admisión, me dice que sí, que me podía dar ella la información, que tipo de información necesitaba. Una vez que comprobé que era el área adecuada, colgué la llamada.	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Operador para hablar 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.	NP No procede Una vez que compruebo que es el área 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	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	142	1	Tiempo de Locución (no medido)	142	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, una vez que marcó la extensión pasan 3 tonos y 2 minutos y 22 segundos, la operadora me atiende y me dice buenos días y me indica a donde estoy llamando y que es citas.	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.

Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	100	3	Tiempo de Locución (no medido)	100	NP De 2 a 3 minutos	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 la operadora se presenta como de citas, cuelgo la llamada.
-------------	---------------	-----------------	------	------	----------------	-----	---	--------------------------------	-----	---------------------	---------	--	---	---	--	--

Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Centrales	Flujo COMPLETO	133	1	Tiempo de Locución (no medido)	133	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Entrada a la llamada inicial y me quedo a la espera para hablar con un operador. Pasados unos segundos me contestan y me piden que por favor espere. A los pocos minutos me contesta una operadora y le digo que quiero hablar con servicios centrales, con farmacia. Me dice que están solo por las mañanas de lunes a viernes de 8 a 15, pero que los martes y jueves también están por la tarde de 18 a 20. Me da el número directo por si quiero volver a llamar luego.	Perdida	NP No procede Espero operador para Servicios centrales (pregunto por farmacia). No están pero me da los horarios y teléfono.	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	118	1	Tiempo de Locución (no medido)	118	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Entrada a la llamada inicial y selecciono la opción citas. Me quedo en espera y pasados casi 2 minutos me contesta una operadora indicando que es del área de citas. Una vez que compruebo que es el área correcta, cuelgo la llamada.	Perdida	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	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	120	1	Tiempo de Locución (no medido)	120	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Marco la opción indicada y después de 2 minutos de espera me atienden.	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Al marcar la opción de citas me atienden.	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



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
 27/01/2021



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	21	3	Tiempo de Locución (no medido)	21	NP De 2 a 3 minutos	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.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	72	1	Tiempo de Locución (no medido)	72	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Realizamos la llamada y nos mantenemos a la espera. Cuando la operadora responde la llamada, solicitamos contactar con el área de admisión de urgencias. Finalmente contactamos con el área solicitada.	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada. La operadora pasa la llamada 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.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
 27/01/2021



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 espera-operador@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Urgencias	Flujo COMPLETO	130	130	Tiempo de Locución (no medido)	1	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO	Perdida	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 INFANTA LEONOR
27/01/2021



Labor al L_V	Mañana (9- 13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLET O	170	3	Tiempo de Locución (no medido)	170	NP De 3 a 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Me atienden la llamada tras esperar 1 tono. Salta un contestador electrónico indicando onde llamo, y preguntando si quiero hablar con el hospital Infanta Leonor o con el Virgen de la Torre. Tras seleccionar el primero, me detalla un listado con las diferentes opciones. Seleccióno la opción Cita, y tras 2 minutos y 50 segundos esperando (17 tonos), me atiende una operadora.	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Cit a.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	0 No, el personal no se presenta, saluda de forma adecuada. La operadora sólo dice "citas".	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede Tra s indicar que hablo con Citas cuelgo la llamada.
--------------------	-------------------	--------------------	------	------	-----------------------	-----	---	---	-----	------------------------	--	---------	---	---	---	--	---



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
 27/01/2021



Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	174	1	Tiempo de Locución (no medido)	174	NP De 3 a 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Al llamar, la primera locución es para seleccionar el hospital con el que quiero hablar, después de seleccionarlo me mantengo a la espera durante 2 minutos y 54 segundos más hasta que responde la operadora quien se presenta diciendo "Hospital Infanta Leonor, buenas tardes". Le pido que quiero hablar con Admisión y me pregunta que en qué puede ayudarme, al insistirle en que quiero hablar con Admisión me responde que sí, que eso es Admisión.	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Hospital Infanta Leonor	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	0 No, el personal no se presenta, saluda de forma adecuada. Indica: "Hospital Infanta Leonor, buenas tardes"; pero no especifica el área al que llamo.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede No se realiza ninguna gestión.
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Habitaciones	Habitaciones	Flujo COMPLETO	175	2	Tiempo de Locución (no medido)	175	NP De 3 a 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Se realiza correctamente la llamada	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Me pasan a donde quiero hablar.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada. La calidad es buena.	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	204	17	Tiempo de Locución (no medido)	204	NP De 3 a 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras seleccionar citas en el menú inicial, la llamada se transfiere al área de citas	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada. El menú inicial me pasa 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 locución
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	193	1	Tiempo de Locución (no medido)	193	NP De 3 a 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras la primera locución, y esperar 3min y 13 seg, el Área de citas contesta.	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 Corto, antes que se pueda despedir.

Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	150	1	Tiempo de Locución (no medido)	150	NP De 3 a 4 minutos	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Quedo a la espera para hablar con un 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.	0 No, el personal no se despide de forma adecuada. Una vez que me pregunta lo que necesito me dice que espere un momento, me deja en espera y se corta la llamada, pero no se despidió antes de ponerme en espera.
----------------	---------------	----------------------------	---	----------	----------------	-----	---	--------------------------------	-----	----------------------	---------	--	---	---	--	---



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
 27/01/2021



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)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Médicos	Flujo COMPLETO	122	1	Tiempo de Locución (no medido)	122	NP De 3 a 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Le indico a la operadora que quiero hablar con Servicios Médicos y me pregunta de parte de quien para informarme que no se pueden pasar llamadas ni a planta ni a los médicos.	Perdida	NP No procede Me indica que no se pueden pasar llamadas.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	0 No, el personal no se presenta, saluda de forma adecuada. Se presenta con el nombre del hospital y dando las buenas tardes.	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 INFANTA LEONOR
 27/01/2021



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)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Urgencias	Flujo COMPLETO	156	1	Tiempo de Locución (no medido)	156	NP De 3 a 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO La operadora me pregunta de parte de quien y que con quien quiero hablar de urgencias. Me dice que no pueden pasar llamadas y que si necesito una urgencias llame al 061.	Perdida	NP No procede La operadora me indica que no pueden pasar llamadas.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	0 No, el personal no se presenta, saluda de forma adecuada. Se presenta diciendo el nombre del hospital y dando las buenas tardes, 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.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	212	2	Tiempo de Locución (no medido)	212	NP De 3 a 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO La llamada se desarrolla satisfactoriamente.	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Si me pasan 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.

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 espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	221	3	Tiempo de Locución (no medido)	221	NP De 3 a 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO La llamada ha sido satisfactoria.	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Si me pasan 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 espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	172	3	Tiempo de Locución (no medido)	172	NP De 3 a 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO La llamada resulta insatisfactoria por el ruido de fondo.	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Si me pasan con Admisión.	0 No, la calidad de la conexión telefónica no es adecuada. Hay ruido de fondo, parecido a interferencias.	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 espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	196	2	Tiempo de Locución (no medido)	196	NP De 3 a 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Si me pasan 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	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Quirúrgicos	Flujo COMPLETO	124	3	Tiempo de Locución (no medido)	124	NP De 3 a 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Al primer tono de llamada salta una locución automática, en la cual debo seleccionar en primer lugar si quiero hablar con el hospital Infanta Leonor o si quiero hablar con el hospital Virgen de la Torre. Tras pulsar el 1, se detallan las diferentes opciones de desvío de llamadas. Tras terminar la locución automática me quedo a la espera durante 2 minutos y 4 segundos para ser atendido por un operador. Pasado ese tiempo, me coge la llamada una operadora que se presenta correctamente. Solicito hablar con cirugía general, y la operadora me pregunta qué quiero. Indico entonces que es por una cita que tengo pendiente, y la operadora indica que esas citas las llevan ellas. Cuelgo la llamada.	Perdida	NP No procede Solicito hablar con cirugía general, y la operadora me pregunta qué quiero. Indico entonces que es por una cita que tengo pendiente, y la operadora indica que esas citas las llevan ellas. Cuelgo la llamada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	O No, el personal no ofrece un trato, tono adecuado. El tono de la operadora es seco. Solicito hablar con cirugía general, y la operadora me dice "a ver, qué quieres".	NP No procede Tras indicar la operadora que las citas de cirugía las llevan ellas, cuelgo la llamada.
----------------	---------------	----------------------------	---	-----------------------	----------------	-----	---	--------------------------------	-----	---------------------	---	---------	--	---	---	---	---

Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	144	1	Tiempo de Locución (no medido)	144	NP De 3 a 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras esperar a hablar con una operadora, cuando me responde y le solicito hablar con Admisión me pregunta si sería con Admisión de Urgencias, pero me explica que cuesta que cojan el teléfono, que si lo prefiero me puede pasar con atención familiar o bien ella me puede ayudar. Intenta pasarme con atención familiar pero me informa que comunica y me indica que el teléfono directo sería el mismo que el que estoy llamando pero acabado en 8603.	Perdida	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.
----------------	---------------	----------------------------	---	----------	----------------	-----	---	--------------------------------	-----	----------------------	---	---------	--	---	---	--	---



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 espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	150	1	Tiempo de Locución (no medido)	150	NP De 3 a 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras la locución inicial, soy atendida en Información General done me pregunta la operadora qué necesito de Admisión, tras lo que cuelgo.	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada. La locución de entrada me pasa con Información General, donde soy atendida por una operadora.	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 la llamada.
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	165	1	Tiempo de Locución (no medido)	165	NP De 3 a 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO MARCO la opción deseada y permanezco a la espera hasta que me atienden.	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Sí, me pasan al 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 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	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	190	3	Tiempo de Locución (no medido)	190	NP De 3 a 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. Selecciono la opción 1 para Citas, y espero durante 3 minutos y 10 segundos, tras el cual me responde una operadora que se presenta diciendo "Hospital Infanta Leonor, buenas tardes".	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 se presenta la operadora 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	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	170	1	Tiempo de Locución (no medido)	170	NP De 3 a 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Realizamos la llamada, seleccionamos la opción citas en el menú y tras unos minutos nos atiende una operadora del área de citas.	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Contactamos 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 Locución
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	171	1	Tiempo de Locución (no medido)	171	NP De 3 a 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras la locución inicial y la espera, soy atendida en cita.	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Me pasan con cita, la locución de entrada.	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 espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Urgencias	Flujo COMPLETO	159	1	Tiempo de Locución (no medido)	159	NP De 3 a 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Entrada a la llamada inicial y me quedo a la espera para hablar con un operador. Pasados unos minutos me contesta una operadora identificando que es Urgencias. Una vez que compruebo que es el área correcta cuelgo la llamada.	Perdida	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.



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	197	1	Tiempo de Locución (no medido)	197	NP De 3 a 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Hospital Inf. Leonor, marcación para citas/ tras 3:35 minutos de espera consigo hablar con citas.	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Sí, consigo hablar 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	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Urgencias	Flujo COMPLETO	160	1	Tiempo de Locución (no medido)	160	NP De 3 a 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Me atienden en centralita y al pedir por urgencias no me transfieren porque debo especificar el departamento.	Perdida	NP No procede Pido por urgencias y me preguntan el motivo, ya que urgencias tienen muchos departamentos y si no le digo no me puede pasar.	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 INFANTA LEONOR
27/01/2021



Labor al L_V	Tarde (17- 21)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLET O	172	3	Tiempo de Locución (no medido)	172	NP De 3 a 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Al primer tono de llamada salta una locución automática, en la cual debo seleccionar en primer lugar si quiero hablar con el hospital Infanta Leonor o si quiero hablar con el hospital Virgen de la Torre. Tras pulsar el 1, se detallan las diferentes opciones de desvío de llamadas. Tras terminar la locución automática me quedo a la espera para ser atendido por un operador. Seleccióno la opción 1 para Citas, y espero durante 2 minutos 52 segundos. tras el cual me responde una operadora que se presenta diciendo "Hospital Infanta Leonor, buenas tardes".	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Cit as.	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 Tra s atender la llamada, 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	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Urgencias	Flujo COMPLETO	85	3	Tiempo de Locución (no medido)	85	NP De 3 a 4 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.	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)	Área Materno Infantil	Flujo COMPLETO	26	2	Tiempo de Locución (no medido)	26	NP De 3 a 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Si me pasan con el área materno infantil.	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	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	218	1	Tiempo de Locución (no medido)	218	NP De 3 a 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Entrada a la llamada inicial y selecciono la opción de citas. Unos minutos después me contesta una operadora, le digo que quiero pedir una cita y me dice que me la gestiona ella. Una vez que compruebo que es el área correcta, cuelgo la llamada.	Perdida	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.



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	33	1	Tiempo de Locución (no medido)	33	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras la llamada inicia aparece una locución dándome la opción de 1 para citas, tras la espera, una mujer me coge la llamada en Citas.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Sí, me pasa 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 Cuelgo antes que pueda despedirse.
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Habitaciones	Habitaciones	Flujo COMPLETO	36	5	Tiempo de Locución (no medido)	36	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras dos tonos y 36 segundos, en parte con música, me atienden en la sección seleccionada.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Tras dos tonos y 36 segundos, en parte con música, me atienden en la sección seleccionada.	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 INFANTA LEONOR
27/01/2021



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	30	2	Tiempo de Locución (no medido)	30	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Se ha realizado.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Me indican que extensión marcar y me responde la operadora.	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	10	1	Tiempo de Locución (no medido)	10	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO la primera locución me indica el menú donde encuentro la opción de citas, después una operadora atiende la llamada	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Selecciono 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 realiza ninguna gestión con la operadora.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Habitaciones	Habitaciones	Flujo COMPLETO	3	1	Tiempo de Locución (no medido)	3	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO La llamada se ha realizado correctamente.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Sí, la locución me pasa con Habitaciones.	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 descolgar el teléfono, la persona que me atiende educadamente, da los buenos días y 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	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operador@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	10	1	Tiempo de Locución (no medido)	10	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO No me pone con Admisión.	No	NP No procede No me pasan con Admisión, pues me preguntan para qué necesito contactar con ellos, y cuelgo.	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 da tiempo a despedirse, cuelgo antes.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Habitaciones	Habitaciones	Flujo COMPLETO	10	5	Tiempo de Locución (no medido)	10	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Al no conocer el número de habitación, espero a la operadora y me atiende tras 10 segundos de espera.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Al no conocer la habitación, me he esperado a la operadora.	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	Habitaciones	Habitaciones	Flujo COMPLETO	17	1	Tiempo de Locución (no medido)	17	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 habitaciones.	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 INFANTA LEONOR
 27/01/2021



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	40	5	Tiempo de Locución (no medido)	40	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras 2 tonos después de la locución y 40 segundos, parte de ellos con música, me atendieron en la sección solicitada.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Tras 2 tonos después de la locución y 40 segundos, parte de ellos con música, me atendieron.	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	8	3	Tiempo de Locución (no medido)	8	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Al primer tono de llamada salta una locución automática, en la cual debo seleccionar en primer lugar si quiero hablar con el hospital Infanta Leonor o si quiero hablar con el hospital Virgen de la Torre. Tras seleccionar la primera opción, se detallan las diferentes opciones. Selecciono la opción 1 para Citas, y espero durante 8 segundos, tras el cual me responde una operadora que se presenta diciendo "Hospital Infanta Leonor, 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 Tras indicar la operadora que hablo con citas, cuelgo la llamada.
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	15	5	Tiempo de Locución (no medido)	15	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Al marcar después de la locución, me pasan con la sección solicitada tras 15 segundos de espera.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Al marcar después de las locuciones, 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.



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	15	1	Tiempo de Locución (no medido)	15	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Al llamar y marcar la opción cita, suena un tono, después música y de nuevo un tono, tras el cual, la operadora atiende la llamada.	No	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. La operadora dice: "Hospital Infanta Leonor, dígame". No da las 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 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 a 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	11	1	Tiempo de Locución (no medido)	11	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Llamado para hablar con citas y suena un tono, después música y de nuevo un tono, seguidamente responde la operadora diciendo: "Hospital Infanta Leonor, dígame".	No	100 Sí, 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. La operadora responde diciendo: "Hospital Infanta Leonor, dígame". No da las buenas tardes ni identifica 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.
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	20	5	Tiempo de Locución (no medido)	20	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Después de esperar 20 segundos tras marcar en la locución, me pasan con la sección solicitada.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Después de esperar 20 segundos tras 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.



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	18	10	Tiempo de Locución (no medido)	18	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Llamamos, el menú inicial nos da las opciones a elegir, pulsamos citas, esperamos a que nos atiendan. La operadora de citas coge la llamada.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. trás seleccionar citas en el menú, me atiende la operadora del 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 locución
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	45	5	Tiempo de Locución (no medido)	45	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Después de marcar en la locución y esperar 45 segundos, me pasan con la sección.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Después de marcar en la locución y esperar 45 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.



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)	Admisión	Flujo COMPLETO	7	7	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Hablo con operadora directamente. Me indica que necesita saber para qué llamo a Admisión. No me pasan con ellos.	No	NP No procede Hablo con operadora directamente. Me indica que necesita saber para qué llamo a Admisión. No 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	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	17	1	Tiempo de Locución (no medido)	17	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO La operadora de Información General, no me pasa directamente con Admisión sino que me pregunta con quién deseo hablar.	No	NP No procede No, en Información General no me pasan 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.	NP No procede Cuelgo antes que pueda despedirse.



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
27/01/2021



Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	13	3	Tiempo de Locución (no medido)	13	NP De 30 segundos a 1 minuto	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Cit as.	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 Tra s indicar que hablo con 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) (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 de Locución (no medido)	7	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Me cae la locución inicial, marco el número de citas y me contesta una operadora para coger mi cita, pasados 2 tonos y 7 segundos.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Me pasan al 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 En el momento que me contestan en el área de citas y compruebo que me han derivado al departamento correcto, cuelgo.
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	10	1	Tiempo de Locución (no medido)	10	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Pregunto a la operadora para que me pase con Admisión y me responde: "Sí, dígame". Le pregunto entonces si son ellos Admisión y me responde diciendo que sí.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Admisión.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	0 No, el personal no se presenta, saluda de forma adecuada. La operadora no identifica el área al que se llama, indica el hospital y da las buenas tardes.	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?
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	14	1	Tiempo de Locución (no medido)	14	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Me mantengo a la espera para hablar con un operador y, cuando me responde, le solicito hablar con Admisión, me contesta diciendo que estoy hablando con admisión.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Admisión.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	0 No, el personal no se presenta, saluda de forma adecuada. El operador responde con el nombre del hospital y dando los buenos días, pero no especifica el área al que se llama.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede No se realiza ninguna gestión.
SD-Festivo	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	35	5	Tiempo de Locución (no medido)	35	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Me indican que admisión son ellos, al llegar a la operadora después de la locución.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Me indican que admisión son ellos, al llegar a la operadora después de 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.

SD-Festivo	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	16	3	Tiempo de Locución (no medido)	16	NP De 30 segundos a 1 minuto	No	NP Flujo de llamada COMPLETO Al primer tono de llamada salta una locución automática, en la cual debo seleccionar en primer lugar si quiero hablar con el hospital Infanta Leonor o si quiero hablar con el hospital Virgen de la Torre. Tras seleccionar la primera opción, se detallan las diferentes opciones. Quedo a la espera para que me atienda una operadora, y espero durante 16 segundos, tras el cual me responde una operadora que se presenta diciendo "Hospital Infanta Leonor, buenas tardes". Pido que me pasen con admisión, y la operadora me pregunta con quien quiero hablar. Cuelgo la llamada.	NP No procede Que do a la espera para que me atienda una operadora, y espero durante 16 segundos, tras el cual me responde una operadora que se presenta diciendo "Hospital Infanta Leonor, buenas tardes". Pido que me pasen con admisión, y la operadora me pregunta con quien quiero hablar. 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 Pido que me pasen con admisión, y la operadora me pregunta con quien quiero hablar. Cuelgo la llamada.
------------	---------------	----------------------------	---	----------	----------------	----	---	--------------------------------	----	------------------------------	----	---	--	---	---	--	--

SD-Festivo	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Quirúrgicos	Flujo COMPLETO	11	1	Tiempo de Locución (no medido)	11	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 esperar a que me atiende la operadora, al esperar pasan 11 segundos y un tono, la operadora me dice buenos días y me indica el hospital a donde estoy llamando. Le indico con quién quiero hablar y me indica que no hay nadie en los servicios quirúrgicos, me indica que hasta el lunes no hay nadie, después me recuerda que es fiesta y hasta el martes no me podrán atender, se despide con amabilidad.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. 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.
------------	---------------	----------------------------	---	-----------------------	----------------	----	---	--------------------------------	----	--------------------------------	--	----	---	---	---	--	---



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
 27/01/2021



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 a 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	8	5	Tiempo de Locución (no medido)	8	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Después de esperar a la operadora, me indican que admisión son ellos.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Me indican que admisión son 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.



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
27/01/2021



SD-Festivo	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	12	1	Tiempo de Locución (no medido)	12	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 esperar que me atiende la operadora, al pasar 2 tonos y 16 segundos me atiende la operadora, me dice buenos días y me indica a donde estoy llamando, le indico que quiero hablar con admisión, me indica que el fin de semana solo está admisión de urgencia.	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.
------------	---------------	----------------------------	---	----------	----------------	----	---	--------------------------------	----	------------------------------	---	----	--	---	---	--	---



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
 27/01/2021



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)	Mantengo a espera operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Médicos	Flujo COMPLETO	16	1	Tiempo de Locución (no medido)	16	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras la locución inicial, me ponen en espera y, me atienden en Información General donde, le pido que me pase con Servicios Médicos de rehabilitación y me pregunta qué necesito. Ahí cuelgo la llamada.	No	NP No procede No, en Información pido que me pongan con Servicios médicos y más exactamente, con rehabilitación y me pregunta qué necesito.	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 despide pues, cuelgo antes.



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)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Quirúrgicos	Flujo COMPLETO	11	1	Tiempo de Locución (no medido)	11	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras la locución inicia me ponen en espera y me atienden en Información General, preguntándome qué necesito de Urología, y cuelgo.	No	NP No procede Tras la locución de entrada, me ponen a la espera y una operadora lo coge en Información General pero no me pasa con Servicios Quirúrgicos (Urología).	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 despide, cuelgo antes.

SD-Festivo	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Área Materno Infantil	Flujo COMPLETO	19	1	Tiempo de Locución (no medido)	19	NP De 30 segundos a 1 minuto	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Me quedo a la espera para hablar con un 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.
------------	----------------------------	----------------------------	---	-----------------------	----------------	----	---	--------------------------------	----	------------------------------	----	--	---	---	--	---

SD-Festivo	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	7	3	Tiempo de Locución (no medido)	7	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Al primer tono de llamada salta una locución automática, en la cual debo seleccionar en primer lugar si quiero hablar con el hospital Infanta Leonor o si quiero hablar con el hospital Virgen de la Torre. Tras seleccionar la primera opción, se detallan las diferentes opciones. Tras terminar la locución automática, quedo en espera para ser atendido por un operador. A los 7 segundos, coge el teléfono una operadora que se presenta correctamente. Pregunto por admisión. La operadora que me atiende me indica que hoy es festivo y no hay nadie en admisión. Indico que lo desconocía y que volveré a llamar mañana. La operadora se despide y da las gracias.	No	NP No procede La operadora que me atiende me indica que hoy es festivo y no hay nadie en 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.
------------	---------------	----------------------------	---	----------	----------------	---	---	--------------------------------	---	-------------------------------	--	----	--	--	--	---	--

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)	Servicios Centrales	Flujo COMPLETO	18	1	Tiempo de Locución (no medido)	18	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Entrada a la llamada inicial y me da las opciones para que seleccione la que necesito. Me quedo a la espera para hablar con un operador, pasados unos segundos me contesta una operadora y le digo que me gustaría hablar con servicios centrales y me contesta que hoy es día festivo en Madrid, que puedo llamar mañana para cualquier consulta.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Quedo a la espera para hablar con 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.



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
27/01/2021



Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	11	3	Tiempo de Locución (no medido)	11	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Al primer tono de llamada salta una locución automática, en la cual debo seleccionar en primer lugar si quiero hablar con el hospital Infanta Leonor o si quiero hablar con el hospital Virgen de la Torre. Tras pulsar el 1, se detallan las diferentes opciones de desvío de llamadas. Tras terminar la locución automática me quedo a la espera 11 segundos para ser atendido por un operador. Me coge la llamada una operadora, que saluda correctamente. Solicito hablar con admisión, y la operadora me pregunta con quien quiero hablar. Cuelgo la llamada.	No	NP No procede Tras solicitar hablar con admisión, la operadora me pregunta con quien quiero hablar.	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 solicitar hablar con admisión, la operadora me pregunta con quien quiero hablar. 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	24	1	Tiempo de Locución (no medido)	24	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 la marco estoy en espera 26 segundos y dos tono, me atiende la operadora y me dice buenas tardes hospital infanta Leonor en que puedo ayudarle, le indico que quiero hablar con cita, me dice que le indique.	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.	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)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Médicos	Flujo COMPLETO	6	1	Tiempo de 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 esperar a que me atiende la operadora, está al responder solo dice admisión y no me pasa la llamada.	No	NP No procede Servicios médicos. La operadora no me quiere pasar. Insiste que le indique desde donde estoy llamando.	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 ni buenas noches y tampoco nombra el nombre del hospital, solo dice admisión.	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)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	17	1	Tiempo de Locución (no medido)	17	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 3 tonos y 17 segundos me atiende la operadora, me dice buenas tardes y me indica que estoy llamando al hospital infanta Leonor en citas.	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.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
 27/01/2021



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	21	1	Tiempo de Locución (no medido)	21	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras la locución de entrada, me pone a la espera y finalmente, me cogen la llamada en Cita.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Tras la locución de entrada, 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 Antes que pueda despedirse, cuelgo.



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
 27/01/2021



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 COMPLETO	15	1	Tiempo de 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 cita. Pasados unos segundos me contesta una operadora, le digo que quiero pedir una cita y me dice que sí, que me la da ella. Una vez comprobada que es el área correspondiente, cuelgo la llamada.	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.	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)	Mantengo a espera-operador@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Área Materno Infantil	Flujo COMPLETO	8	1	Tiempo de 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 o esperar a que me atiende la operadora, una vez que la operadora me atiende pasan 3 tonos y 8 segundos, me saluda con buenas noches y me indica a donde estoy llamando.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Área materno infantil.	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 a 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	11	1	Tiempo de Locución (no medido)	11	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras la locución inicial, la llamada es cogida en Cita.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. La llamada es atendida en 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 Antes que pueda despedirse, cuelgo.
Laboral L_V	Noche (22-8)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	30	2	Tiempo de Locución (no medido)	30	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO La operadora me indica que el personal administrativo no está que llame por la mañana	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Admisión Me indican 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.
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	30	1	Tiempo de Locución (no medido)	30	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Marco el área de citas y me atienden en se área	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Si, me atienden en citas al marcar.	0 No, la calidad de la conexión telefónica no es adecuada. La llamada se entrecorta.	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.



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
 27/01/2021



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	28	1	Tiempo de Locución (no medido)	28	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Al pedir por el área de citas, la llamada es atendida directamente por citaciones	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Si, al pedir por citas me pasan con citaciones.	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.

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@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	12	1	Tiempo de Locución (no medido)	12	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 esperar a que me atienda una operadora, al esperar pasa 1 tono y 12 segundos, me atiende una operadora y me indica el nombre del hospital, me dice buenas noches y que estoy llamando a admisión.	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.



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
 27/01/2021



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	22	1	Tiempo de Locución (no medido)	22	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 esperar a que me atienda una operadora, al marcar la extensión, pasan 3 tonos y 22 segundos, me atiende la operadora y no me dice buenas tardes, solo me indica a donde estoy llamando y que es citas.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Citas.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	0 No, el personal no se presenta, saluda de forma adecuada. No me dice buenas tardes, solo hospital infanta Leonor.	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 INFANTA LEONOR
 27/01/2021



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	6	1	Tiempo de Locución (no medido)	6	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Entra a la llamada inicial y selecciono la opción citas. Me quedo a la espera y a los pocos segundos me atiende una operadora, le digo que quiero pedir una cita y me dice que le dé mi número de DNI. Comprobado que es el área correcta, cuelgo la llamada.	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 Cuando compruebo que es el área 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?
SD-Festivo	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Habitaciones	Habitaciones	Flujo COMPLETO	30	1	Tiempo de 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 explica una locución que puedo marcar el número de habitación y que, si no lo conozco, me puede atender la operadora. Espero a ser atendida. En el quinto tono, me atiende la operadora y cuelgo.	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 Me explica una locución que puedo marcar el número de habitación y que, si no lo conozco, me puede atender la operadora. Espero a ser atendida. En el quinto tono, me atiende la operadora y cuelgo.
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	25	3	Tiempo de Locución (no medido)	25	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.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	15	2	Tiempo de 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 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)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Centrales	Flujo COMPLETO	25	2	Tiempo de Locución (no medido)	25	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras 3 tonos contesta la operadora, le pido hablar con farmacia y me indican que hasta el lunes por la mañana no habrá nadie	No	NP No procede Servicios Centrales, Farmacia Fuera del horario	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 a 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 espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Médicos	Flujo COMPLETO	32	1	Tiempo de Locución (no medido)	32	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Entra a la llamada inicial y me quedo a la espera para hablar con un operador. Pasados unos segundos me contesta una operadora y me dice que no me puede pasar con los médicos, que le pregunte a ella que ella me puede ayudar. Me despido y cuelgo.	No	NP No procede Operador para Servicios médicos. No me pasan porque no pueden pasar llamadas a médicos.	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	3	2	Tiempo de 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.



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
 27/01/2021



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	20	1	Tiempo de Locución (no medido)	20	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Cuando me atienden. Habitaciones.	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	Habitaciones	Habitaciones	Flujo COMPLETO	20	1	Tiempo de Locución (no medido)	20	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Cuando me atiende la operadora.	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	Habitaciones	Habitaciones	Flujo COMPLETO	11	1	Tiempo de Locución (no medido)	11	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 esperar a que me atienda una operadora, marcó la extensión y al 2 tono y 12 segundos me atiende, me dice buenas tardes a donde estoy llamando y me indica que es habitaciones.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Habitaciones.	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 INFANTA LEONOR
 27/01/2021



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	20	1	Tiempo de Locución (no medido)	20	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Cuanto me pasan	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 INFANTA LEONOR
27/01/2021



SD-Festivo	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	31	1	Tiempo de Locución (no medido)	240	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, también me informa que si no marcó la extensión tengo que esperar que me atiende la operadora. Me atiende un operador al 6 tono y 31 segundos, le indico lo que quiero y me indica que pasara la llamada, pasan 43 tonos y 3 minutos y 16 segundos y se corta la llamada.	Perdida	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	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	10	1	Tiempo de Locución (no medido)	280	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Si bien me pasan rápidamente con el área seleccionada, me dejan en espera durante más de 4 minutos.	Perdida	NP No procede Al marcar el área deseada, después de varios tonos descuelgan y me ponen nuevamente en espera por lo que no sé si es el área correcta.	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. Aunque por el tono de voz se nota que está cansado o estresado.	NP No procede No se pide cita finalmente.



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	225	1	Tiempo de Locución (no medido)	225	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.
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	203	1	Tiempo de Locución (no medido)	203	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO La operadora me pone en contacto con lista de espera quirúrgica.	Perdida	NP No procede Solicito el área de admisión y la operadora lo entiende como el área de lista de espera quirúrgica, que es con quien 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.	100 Sí, 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)	Área Materno Infantil	Flujo COMPLETO	325	1	Tiempo de Locución (no medido)	325	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO La operadora recibe mi llamada y la transfiere al área de materno infantil.	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada. La operadora transfiere mi llamada al área materno infantil.	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)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Médicos	Flujo COMPLETO	408	1	Tiempo de Locución (no medido)	408	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Al responder la operadora le indico que quiero hablar con Servicios Médicos y me pregunta que con qué exactamente, le comento que con Alergología y me dice que si es para hablar con los médicos, ellos no atienden llamadas, a no ser que sean ellos quienes llamen, pero que si es para citas, hay que llamar por la mañana porque ahora no está abierto,	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Servicios Médicos	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 con el nombre del hospital y dando las buenas tardes, pero no identifica 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.

Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Médicos	Flujo COMPLETO	180	3	Tiempo de Locución (no medido)	937	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Al primer tono de llamada salta una locución automática, en la cual debo seleccionar en primer lugar si quiero hablar con el hospital Infanta Leonor o si quiero hablar con el hospital Virgen de la Torre. Pulso 1 para hablar con el hospital Infanta Leonor. Automáticamente e salta una locución detallando las diferentes opciones de llamada. Quedo a la espera para que me atienda una operadora, y espero durante 15 minutos y 37 segundos (cuando llevo esperando 3 minutos, cogen el teléfono e dicen "un momento por favor", y vuelven a ponerlo en espera). Pasado este tiempo, atiende el teléfono una operadora que se presenta diciendo "Hospital Infanta Leonor, buenos días". Pido hablar con reumatología, y me pregunta con quien quiero hablar	Perdida	NP No procede Solicito hablar con reumatología (servicios médicos), y la operadora me pregunta con quien quiero hablar exactamente.	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 preguntar con quién de reumatología quiero hablar exactamente, cuelgo la llamada.
----------------	---------------	----------------------------	---	-------------------	----------------	-----	---	--------------------------------	-----	-----------------------	---	---------	---	---	---	--	--



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
27/01/2021



										exactamente. 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	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Habitaciones	Habitaciones	Flujo COMPLETO	20	1	Tiempo de Locución (no medido)	20	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Llamado al teléfono y debo seleccionar entre dos hospitales. Al seleccionar el hospital requerido, no da la opción de hablar con habitaciones y debo esperar a la operadora para que me pase.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. La centralita no da opción de seleccionar para hablar con las habitaciones y la operadora que me atiende me pregunta la habitación.	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



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
 27/01/2021



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@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Urgencias	Flujo COMPLETO	270	1	Tiempo de Locución (no medido)	270	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Llamo y me mantengo a la espera durante 4 minutos y medio hasta que una operadora atiende el teléfono, cuando le indico que quiero hablar con Urgencias, me pregunta para qué, le respondo que quería hablar con ello y me indica que necesita saber el motivo para poder pasarme.	Perdida	NP No procede Me indica que necesita que le indique el motivo por el que quiero hablar con urgencias.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	0 No, el personal no se presenta, saluda de forma adecuada. Dice el nombre del hospital y da las buenas tardes, pero no 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.



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
 27/01/2021



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)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	311	1	Tiempo de Locución (no medido)	311	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO La locución me pasa con un operador, y tras la espera, le pido me pase por Admisión y me contesta que es Admisión.	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Una vez me pasa la locución de entrada, cuando me atienden, les digo si pueden pasarme con admisión y me contestan que es 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.	NP No procede Antes de 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?
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	295	1	Tiempo de Locución (no medido)	295	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras la locución de entrada y permanecer a la espera hasta que me atienden en Información General, la operadora me pregunta, para qué quiero hablar con Admisión, doy la llamada como completa y cuelgo.	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Tras la locución inicial, espero a ser atendida en Información General que tras la espera, me pregunta que para qué quiero hablar 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.	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	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Urgencias	Flujo COMPLETO	15	1	Tiempo de Locución (no medido)	15	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Realizamos la llamada y nos mantenemos a la espera para contactar con una operadora, tras varios minutos la operadora responde la llamada y la transfiere a admisión de urgencias donde nos atiende la operadora correspondiente.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Solicitamos contactar con 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	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	360	3	Tiempo de Locución (no medido)	360	NP Más de 4 minutos	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 presentarse la operadora de citas, cuelgo la llamada.
----------------	---------------	-----------------	------	------	----------------	-----	---	--------------------------------	-----	---------------------	---------	--	---	---	--	--



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
 27/01/2021



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 COMPLETO	662	1	Tiempo de Locución (no medido)	662	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Realizamos la llamada, marcamos la opción citas en el menú y tras varios minutos un operadora del área de citas atiende la llamada.	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Contacto 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 Locución



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
 27/01/2021



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 espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Urgencias	Flujo COMPLETO	70	1	Tiempo de Locución (no medido)	70	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Realizamos la llamada y nos mantenemos a la espera para contactar con la operadora. Tras unos minutos atiende la llamada y nos pasa con admisión de urgencias, donde, tras unos instantes nos atiende la operadora de admisión.	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada. La llamada se transfiere 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.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
 27/01/2021



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 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	638	5	638	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Después de marcar en la locución y esperar 10 minutos 38 segundos, me atienden en citas.	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Después de marcar en la locución 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.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	548	1	548	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras 9 minutos y 26 segundos, responde una operadora del área de citas.	Perdida	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 No se realiza ninguna gestión con la operadora.



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
 27/01/2021



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 espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	273	5	Tiempo de Locución (no medido)	273	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO La operadora me pregunta para qué quiero hablar con admisión y me pasa con información a familiares.	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada. La operadora me pregunta para qué quiero hablar con admisión y me pasa con información a familiares.	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	Cita	Flujo COMPLETO	1102	1	Tiempo de Locución (no medido)	1102	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO La locución de entrada me pasa con cita, y tras la espera, la llamada es cogida.	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Tras la locución de entrada, y ponerme en espera, finalmente me atienden en 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 Antes que pueda despedirse, cuelgo la llamada.



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
 27/01/2021



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 COMPLETO	505	1	Tiempo de Locución (no medido)	505	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Entra a la llamada de inicio y marco la opción de citas. Me quedo a la espera varios minutos con música de fondo hasta que me contesta una operadora, me pregunta si quiero coger o modificar una cita. Una vez que compruebo que es el área correcta cuelgo la llamada.	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Para 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	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	352	5	Tiempo de Locución (no medido)	352	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO La operadora me indica que son ellos admisión.	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada. La operadora me indica que son ellos 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.



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)	Servicios Centrales	Flujo COMPLETO	250	5	Tiempo de Locución (no medido)	250	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO La operadora me indica que están en horarios de mañana.	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada. La operadora me indica que están en horarios 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.

Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	288	1	Tiempo de Locución (no medido)	288	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 o esperar a que me atiende la operadora, una vez que marcó la extensión salen al principio 2 tonos y se escucha unas voces no me atienden, pasado 4 minutos y 48 y un tono más, la operadora, me saluda con buenos días y me indica que es el hospital infanta Leonor y es citas.	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.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	240	5	Tiempo de Locución (no medido)	240	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Pasados 4 minutos marcada la opción en la locución, me pasan con citas.	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Pasados 4 minutos marcada la opción en la locución, 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.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
 27/01/2021



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 espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Centrales	Flujo COMPLETO	190	1	Tiempo de Locución (no medido)	190	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Realizamos la llamada y nos mantenemos a la espera, la operadora atiende la llamada y nos pone en contacto con servicios centrales, farmacia, donde nos atiende otra operadora.	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada. la operadora nos pone en contacto con 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.

Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	262	3	Tiempo de Locución (no medido)	262	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Al primer tono de llamada salta una locución automática, en la cual debo seleccionar en primer lugar si quiero hablar con el hospital Infanta Leonor o si quiero hablar con el hospital Virgen de la Torre. Tras pulsar el 1, se detallan las diferentes opciones de desvío de llamadas. Tras terminar la locución automática me quedo a la espera para ser atendido por un operador. Desde que quedo a la espera tras la locución inicial hasta que me atiende la operadora, pasan 4 minutos y 22 segundos. Me atiende el teléfono una operadora que se presenta correctamente y me pregunta qué necesito. Le digo que quiero con admisión, y me pregunta con qué departamento. Indico que urgencias, y me pregunta si con información de familiares. Le respondo que sí,	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Admisión, información a familiares.	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	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Área Materno Infantil	Flujo COMPLETO	282	1	Tiempo de Locución (no medido)	282	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Hospital Infanta Leonor, Información General, Área Materno Infantil, llamo y me atienden cuando la llamada lleva 05:18, me intentan pasar pero a los 8:01 minutos me indican que no lo coge y que intente llamar más tarde.	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada. A los 5:18 minutos de llamada me atiende la operadora y le indico el área con la que deseo hablar, duda, me pregunta quién soy, me pasa la llamada a las 05:38 y la recupera a los 8:01 minutos indicándome que no responden y que vuelva a llamar.	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)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	226	5	Tiempo de Locución (no medido)	226	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Después de esperar a la operadora durante 3 minutos 46 segundos, me indican que son ellos admisión.	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Después de esperar a la operadora, me indican que son ellos 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	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Médicos	Flujo COMPLETO	136	1	Tiempo de Locución (no medido)	136	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras la locución de entrada, me ponen en espera con Información General, lo cogen y me pasan con Servicios Médicos de Rehabilitación, donde espero 42 seg y 45 tonos y se corta.	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Tras la locución de entrada, me ponen en espera para ser atendida por 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.	NP No procede Cuelgo antes que pueda despedirse.



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
 27/01/2021



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	268	1	Tiempo de Locución (no medido)	268	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Después de marcar el área deseada, estoy a la espera más de 4 minutos hasta ser atendido por el área marcada.	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Me atienden en citas 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 INFANTA LEONOR
 27/01/2021



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@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	216	1	Tiempo de Locución (no medido)	216	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 o esperar a que me atiende la operadora, pasado 2 tonos y 3 minutos y 36 segundos, me atiende la operadora me dice buenas noches y me indica admisión del hospital infanta Leonor.	Perdida	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.



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
 27/01/2021



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	292	1	Tiempo de Locución (no medido)	292	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Entra a la llamada inicial y selecciono la opción cita. Me quedo a la espera y pasados unos minutos me contesta una operadora, le digo que quiero pedir una cita y me dice que ella me la puede dar. Una vez que compruebo que es el área correcta, cuelgo la llamada.	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. Saluda de forma correcta, pero no indica que sea el área de citas.	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.



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
27/01/2021



Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	665	1	Tiempo de Locución (no medido)	665	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Entra a la llamada inicial y me quedo a la espera. Pasados varios minutos me contesta una operadora. Le digo que quiero hablar con admisión y me dice que le diga lo que necesito, le comento que es sobre una documentación para una operación y me dice que vale, que ella me puede solucionar, que le diga que necesito saber. Ya comprobado que es el área que correcta, cuelgo la llamada	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Es pero operador para hablar con Admisión. Me dice que me puede informar ella.	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.
----------------	---------------	----------------------------	---	----------	----------------	-----	---	--------------------------------	-----	-----------------------	---	---------	---	---	---	--	---



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)	Urgencias	Flujo COMPLETO	270	1	Tiempo de Locución (no medido)	270	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras la locución de entrada espero a ser atendida en Información General, donde tras cogermela llamada me pasan con Urgencias. La llamada es cogida en Urgencias, automáticamente.	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Tras la locución de entrada y la espera, cogen la llamada en Información General y 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 de poder despedirse, cuelgo.



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
 27/01/2021



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 espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	263	1	Tiempo de Locución (no medido)	263	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 o esperar a que me atienda la operadora, una vez que espero pasa 1 tono y 4 minutos y 23 segundos, la operadora me dice buenos días y me indica a donde estoy llamando.	Perdida	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.



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
 27/01/2021



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)	Servicios Médicos	Flujo COMPLETO	691	1	Tiempo de Locución (no medido)	691	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras la locución inicial, la llamada es cogida en Información General dónde me pasan con Servicios Médicos de Rehabilitación y descuelgan la llamada tras 2min 44 seg de espera.	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Sí me pasan con el área de Servicios Médicos de Rehabilitación	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	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Urgencias	Flujo COMPLETO	370	3	Tiempo de Locución (no medido)	370	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Al primer tono de llamada salta una locución automática, en la cual debo seleccionar en primer lugar si quiero hablar con el hospital Infanta Leonor o si quiero hablar con el hospital Virgen de la Torre. Tras pulsar el 1, se detallan las diferentes opciones de desvío de llamadas. Tras terminar la locución automática me quedo a la espera 5 minutos 8 segundos para ser atendido por un operador. Cuando la operadora atiende la llamada, se presenta correctamente. Indico que quiero hablar con urgencias, y me pasa la llamada. Desde que la operadora desvía la llamada hasta que me atienden en urgencias, pasan 1 minuto 47 segundos. Me atiende una operadora que dice "información".	Perdida	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 INFANTA LEONOR
 27/01/2021



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 espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Centrales	Flujo COMPLETO	165	2	Tiempo de Locución (no medido)	165	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Si me pasan con servicios centrales.	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)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	426	1	Tiempo de Locución (no medido)	426	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Me mantengo a la espera para hablar con la operadora y suena música, después se escucha un tono y de nuevo música. Tras 7 minutos y 6 segundos de espera, responde una operadora y, al indicarle que quiero hablar con admisión, me responde que sí que en qué me puede ayudar.	Perdida	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.



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
 27/01/2021



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?
INDICADORES					88,53%	115,524		146,06		36,74%	89,63%	97,03%	88,57%	98,57%	96,09%		
					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
HIL	Reclamación	01/01/2019	Telefónico	Problemas derivados de reprogramación de citas	Mala coordinación de estudios	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	02/01/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	Mala coordinación de estudios	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	03/01/2019	Presencial	Tiempo de espera excesivo presencial para citas	Tiempo de espera muy altos	Lista de Espera	
HIL	Reclamación	04/01/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	No comunican al paciente la fecha de la cita	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	09/01/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	Mala comunicación citas	Coordinación de citas	



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
27/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HIL	Reclamación	09/01/2019	Telefónico	Trato recibido	Mala educación del personal	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	09/01/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	No comunican al paciente la fecha de la cita	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	11/01/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	No comunican al paciente la fecha de la cita	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	14/01/2019	Telefónico	Problema para conseguir cita	Demora en dar cita	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	16/01/2019	Telefónico	Trato recibido	Mala educación del personal	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	23/01/2019	Presencial	Otros	El código consulta por internet no funciona	Lista de Espera	



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
27/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HIL	Reclamación	24/02/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	No comunican al paciente la fecha de la cita	coordinación de citas	
HIL	Reclamación	25/01/2019	Presencial	Problema para conseguir cita	Demora en dar cita	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	28/01/2019	Telefónico	Problema para conseguir cita	Demora en dar cita	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	29/01/2019	Presencial	Problema para conseguir cita	Demora en dar cita	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	29/01/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	Mala comunicación citas	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	31/01/2019	Presencial	Problema para conseguir cita	Demora en dar cita	Coordinación de citas	



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
27/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HIL	Reclamación	31/01/2019	Presencial	Otros	Justificado	Justificado	
HIL	Reclamación	31/01/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	Error de especialidad	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	01/02/2019	Presencial	Problema para conseguir cita	Demora en dar cita	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	04/02/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	Mala comunicación citas	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	05/02/2019	Presencial	Problema para conseguir cita	Demora en dar cita	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	05/02/2019	Telefónico	Problemas derivados de reprogramación de citas	Mala comunicación citas	Coordinación de citas	



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
27/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HIL	Reclamación	06/08/2019	Presencial	Problema para conseguir cita	Demora en dar cita	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	05/02/2019	Presencial	Problema para conseguir cita	Demora en dar cita	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	06/02/2019	Presencial	Problema para conseguir cita	Demora en dar cita	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	06/02/2019	Presencial	Problema para conseguir cita	Demora en dar cita	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	06/02/2019	Presencial	Trato recibido	Mala educación del personal	Mostrador Urgencias	
HIL	Agradecimiento	07/02/2019	Presencial	Otros	Atención humana personal de seguridad	Mostrador Urgencias	



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
27/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HIL	Reclamación	07/02/2019	Presencial	Problema para conseguir cita	Demora en dar cita	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	07/02/2019	Presencial	Problema para conseguir cita	Demora en dar cita	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	07/02/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	Mala comunicación citas	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	07/02/2019	Presencial	Problema para conseguir cita	Demora en dar cita	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	10/02/2019	Telefónico	Problema para conseguir cita	Demora en dar cita	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	24/01/2019	Presencial	Problema para conseguir cita	Demora en dar cita	Coordinación de citas	



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
27/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HIL	Reclamación	11/02/2019	Presencial	Trato recibido	Mala educación del personal	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	11/02/2019	Presencial	Problema para conseguir cita	Demora en dar cita	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	12/02/2019	Presencial	Otros	Justificado	Justificado	
HIL	Reclamación	12/02/2019	Presencial	Problema para conseguir cita	Demora en dar cita	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	12/02/2019	Telefónico	Problemas derivados de reprogramación de citas	Mala comunicación citas	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	13/02/2019	Presencial	Problema para conseguir cita	Demora en dar cita	Coordinación de citas	



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
27/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HIL	Reclamación	13/02/2019	Presencial	Problema para conseguir cita	Demora en dar cita	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	13/02/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	Mala comunicación citas	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	14/02/2019	Presencial	Problema para conseguir cita	Demora en dar cita	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	15/02/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	Mala comunicación citas	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	15/02/2019	Presencial	Problema para conseguir cita	Demora en dar cita	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	18/02/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	Mala comunicación citas	Coordinación de citas	



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
27/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HIL	Reclamación	19/02/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	Mala comunicación citas	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	19/02/2019	Presencial	Problema para conseguir cita	Demora en dar cita	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	19/02/2019	Presencial	Otros	Justificado	Justificado	
HIL	Reclamación	20/02/2019	Presencial	Problema para conseguir cita	Demora en dar cita	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	20/02/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	Mala comunicación citas	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	20/02/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	Mala comunicación citas	Coordinación de citas	



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
27/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HIL	Reclamación	21/02/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	Mala comunicación citas	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	21/02/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	Mala comunicación citas	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	21/02/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	Mala comunicación citas	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	22/02/2019	Presencial	Problema para conseguir cita	Demora en dar cita	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	22/02/2019	Presencial	Otros	Justificado	Justificado	
HIL	Reclamación	22/02/2019	Presencial	Problema para conseguir cita	Demora en dar cita	Coordinación de citas	



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
27/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HIL	Reclamación	25/02/2019	Presencial	Otros	Justificado	Justificado	
HIL	Reclamación	25/02/2019	Presencial	Problema para conseguir cita	Demora en dar cita	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	26/02/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	Mala comunicación citas	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	26/02/2019	Presencial	Problema para conseguir cita	Demora en dar cita	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	20/02/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	Mala comunicación citas	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	28/02/2019	Presencial	Problema para conseguir cita	Demora en dar cita	Coordinación de citas	



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
27/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HIL	Reclamación	28/02/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	Mala comunicación citas	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	28/02/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	Mala comunicación citas	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	01/03/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	Mala comunicación citas	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	01/03/2019	Presencial	Problema para conseguir cita	Demora en dar cita	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	01/03/2019	Presencial	Problema para conseguir cita	Demora en dar cita	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	01/02/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	Mala comunicación citas	Coordinación de citas	



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
27/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HIL	Reclamación	26/02/2019	Presencial	Problema para conseguir cita	Demora en dar cita	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	22/02/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	Mala comunicación citas	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	05/03/2019	Presencial	Problema para conseguir cita	Demora en dar cita	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	06/03/2019	Presencial	Problema para conseguir cita	Demora en dar cita	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	06/03/2019	Presencial	Trato recibido	Mala educación del personal	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	08/03/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	Mala comunicación citas	Coordinación de citas	



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
27/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HIL	Reclamación	21/03/2019	Presencial	Problema para conseguir cita	Demora en dar cita	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	08/03/2019	Presencial	Problema para conseguir cita	Demora en dar cita	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	08/03/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	Mala comunicación citas	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	08/03/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	Mala comunicación citas	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	08/03/2019	Presencial	Problema para conseguir cita	Demora en dar cita	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	11/03/2019	Presencial	Problema para conseguir cita	Demora en dar cita	Coordinación de citas	



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
27/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HIL	Reclamación	10/03/2019	Telefónico	Problema para conseguir cita	Demora en dar cita	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	13/03/2019	Presencial	Problema para conseguir cita	Demora en dar cita	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	14/03/2019	Presencial	Problema para conseguir cita	Demora en dar cita	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	15/03/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	Mala comunicación citas	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	18/03/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	Mala comunicación citas	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	17/03/2019	Presencial	Problema para conseguir cita	Demora en dar cita	Coordinación de citas	



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
27/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HIL	Reclamación	18/02/2019	Presencial	Problema para conseguir cita	Demora en dar cita	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	18/03/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	Mala comunicación citas	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	18/03/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	Mala comunicación citas	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	19/03/2019	Presencial	Problema para conseguir cita	Demora en dar cita	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	21/03/2019	Presencial	Problema para conseguir cita	Demora en dar cita	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	21/03/2019	Presencial	Problema para conseguir cita	Demora en dar cita	Coordinación de citas	



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
27/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HIL	Reclamación	21/03/2019	Presencial	Problema para conseguir cita	Demora en dar cita	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	25/03/2019	Presencial	Problema para conseguir cita	Demora en dar cita	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	26/03/2019	Presencial	Problema para conseguir cita	Demora en dar cita	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	28/03/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	Mala comunicación citas	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	28/03/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	Mala comunicación citas	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	28/03/2019	Presencial	Trato recibido	Mala educación del personal	Coordinación de citas	



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
27/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HIL	Reclamación	01/04/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	Mala comunicación citas	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	03/04/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	Mala comunicación citas	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	03/04/2019	Presencial	Problema para conseguir cita	Demora en dar cita	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	04/04/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	Mala comunicación citas	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	05/04/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	Mala comunicación citas	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	05/04/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	Mala comunicación citas	Coordinación de citas	



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
27/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HIL	Reclamación	06/04/2019	Presencial	Trato recibido	Mala educación del personal	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	09/04/2019	Presencial	Problema para conseguir cita	Demora en dar cita	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	10/04/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	Mala comunicación citas	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	11/04/2019	Presencial	Problema para conseguir cita	Demora en dar cita	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	11/04/2019	Presencial	Problema para conseguir cita	Demora en dar cita	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	11/04/2019	Presencial	Problema para conseguir cita	Demora en dar cita	Coordinación de citas	



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
27/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HIL	Reclamación	11/04/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	Mala comunicación citas	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	12/04/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	Mala comunicación citas	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	15/04/2019	Presencial	Problema para conseguir cita	Demora en dar cita	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	15/04/2019	Presencial	Tiempo de espera excesivo presencial para citas	Alto tiempo de espera	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	16/04/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	Mala comunicación citas	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	16/04/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	Mala comunicación citas	Coordinación de citas	



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
27/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HIL	Reclamación	17/04/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	Mala comunicación citas	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	17/04/2019	Presencial	Trato recibido	Mala educación del personal	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	16/04/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	Mala comunicación citas	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	22/04/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	Mala comunicación citas	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	24/04/2019	Presencial	Problema para conseguir cita	Demora en dar cita	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	24/04/2019	Presencial	Problema para conseguir cita	Demora en dar cita	Coordinación de citas	



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
27/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HIL	Reclamación	25/04/2019	Presencial	Trato recibido	Mala educación del personal	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	25/04/2019	Presencial	Problema para conseguir cita	Demora en dar cita	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	25/04/2019	Presencial	Problema para conseguir cita	Demora en dar cita	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	25/04/2019	Telefónico	Problemas derivados de reprogramación de citas	Mala comunicación citas	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	26/04/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	Mala comunicación citas	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	26/04/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	Mala comunicación citas	Coordinación de citas	



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
27/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HIL	Reclamación	29/04/2019	Presencial	Problema para conseguir cita	Demora en dar cita	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	30/04/2019	Presencial	Trato recibido	Mala educación del personal	Coordinación de citas	
HIL	Agradecimiento	06/05/2019	Presencial	Otros	Excelente calidad humana	Servicios	
HIL	Reclamación	06/05/2019	Presencial	Problema para conseguir cita	Tiempo de espera muy altos	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	06/05/2019	Presencial	Trato recibido	Mala educación del personal	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	06/05/2019	Presencial	Otros	No hay suficientes asientos	Coordinación de citas	



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
27/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HIL	Reclamación	07/05/2019	Presencial	Problema para conseguir cita	Demora en dar cita	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	22/05/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	Mala comunicación citas	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	07/05/2019	Presencial	Trato recibido	Mala educación del personal	Lista de Espera	
HIL	Reclamación	08/05/2019	Presencial	Tiempo de espera excesivo presencial para citas	Tiempo de espera muy altos	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	08/05/2019	Presencial	Tiempo de espera excesivo presencial para citas	Tiempo de espera muy altos	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	08/05/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	Mala comunicación citas	Coordinación de citas	



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
27/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HIL	Reclamación	08/05/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	Mala comunicación citas	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	09/05/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	Mala comunicación citas	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	09/05/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	Mala comunicación citas	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	10/09/2019	Presencial	Mal funcionamiento de centralita telefónica	Mala atención telefónica	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	13/05/2019	Presencial	Problema para conseguir cita	Tiempo de espera muy altos	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	13/05/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	Mala comunicación citas	Coordinación de citas	



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
27/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HIL	Reclamación	13/05/2019	Presencial	Problema para conseguir cita	Tiempo de espera muy altos	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	13/05/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	Mala comunicación citas	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	14/05/2019	Presencial	Problema para conseguir cita	Tiempo de espera muy altos	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	16/05/2019	Presencial	Problema para conseguir cita	Tiempo de espera muy altos	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	16/05/2019	Presencial	Otros	Justificado	Justificado	
HIL	Reclamación	16/05/2019	Presencial	Problema para conseguir cita	Tiempo de espera muy altos	Coordinación de citas	



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
27/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HIL	Reclamación	16/05/2019	Presencial	Problema para conseguir cita	Tiempo de espera muy altos	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	17/05/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	Mala comunicación citas	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	20/05/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	Mala comunicación citas	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	22/05/2019	Presencial	Problema para conseguir cita	Tiempo de espera muy altos	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	22/05/2019	Presencial	Problema para conseguir cita	Tiempo de espera muy altos	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	23/05/2019	Presencial	Otros	Justificado	Justificado	



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
27/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HIL	Reclamación	28/05/2019	Presencial	Problema para conseguir cita	Tiempo de espera muy altos	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	29/05/2019	Telefónico	Trato recibido	Mala educación del personal	Atención	
HIL	Reclamación	29/05/2019	Telefónico	Problema para conseguir cita	Demora en dar cita	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	30/05/2019	Presencial	Problema para conseguir cita	Demora en dar cita	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	30/05/2019	Telefónico	Problema para conseguir cita	Demora en dar cita	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	30/05/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	Mala comunicación citas	Coordinación de citas	



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
27/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HIL	Reclamación	03/06/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	Mala comunicación citas	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	03/06/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	Mala comunicación citas	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	03/06/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	Mala comunicación citas	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	03/06/2019	Presencial	Otros	Justificado	Justificado	
HIL	Reclamación	04/06/2019	Presencial	Otros	Justificado	Justificado	
HIL	Reclamación	04/06/2019	Telefónico	Tiempo de espera excesivo presencial para citas	Tiempo de espera muy altos	Coordinación de citas	



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
27/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HIL	Reclamación	04/06/2019	Telefónico	Problema para conseguir cita	Demora en dar cita	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	04/06/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	Mala comunicación citas	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	04/06/2019	Presencial	Otros	Justificado	Justificado	
HIL	Reclamación	06/06/2019	Presencial	Problema para conseguir cita	Demora en dar cita	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	10/06/2019	Presencial	Otros	Justificado	Justificado	
HIL	Reclamación	11/06/2019	Presencial	Problema para conseguir cita	Demora en dar cita	Coordinación de citas	



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
27/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HIL	Reclamación	11/06/2019	Presencial	Tiempo de espera excesivo presencial para citas	Tiempo de espera muy altos	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	11/06/2019	Presencial	Otros	Justificado	Justificado	
HIL	Reclamación	11/06/2019	Presencial	Problema para conseguir cita	Demora en dar cita	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	13/06/2019	Presencial	Problema para conseguir cita	Demora en dar cita	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	14/06/2019	Presencial	Problema para conseguir cita	Demora en dar cita	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	14/06/2019	Telefónico	Problema para conseguir cita	Demora en dar cita	Coordinación de citas	



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
27/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HIL	Reclamación	15/06/2019	Telefónico	Trato recibido	Mala educación del personal	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	18/06/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	Mala comunicación citas	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	19/06/2019	Telefónico	Problema para conseguir cita	Demora en dar cita	Coordinación de citas	
HIL	Agradecimiento	19/06/2019	Presencial	Otros	Agradecimiento	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	19/06/2019	Presencial	Problema para conseguir cita	Demora en dar cita	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	19/06/2019	Presencial	Mal funcionamiento de centralita telefónica	No atienden teléfono	Coordinación de citas	



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
27/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HIL	Reclamación	19/06/2019	Presencial	Problema para conseguir cita	Demora en dar cita	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	20/06/2019	Presencial	Problema para conseguir cita	Demora en dar cita	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	21/06/2019	Presencial	Problema para conseguir cita	Demora en dar cita	Coordinación de citas	
HIL	Agradecimiento	21/06/2019	Presencial	Otros	Agradecimiento	General	
HIL	Reclamación	24/06/2019	Presencial	Problema para conseguir cita	Demora en dar cita	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	24/06/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	Mala comunicación citas	Coordinación de citas	



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
27/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HIL	Reclamación	25/06/2019	Telefónico	Problema para conseguir cita	Demora en dar cita	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	25/06/2019	Presencial	Problema para conseguir cita	Demora en dar cita	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	25/06/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	Mala comunicación citas	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	27/06/2019	Presencial	Trato recibido	Mala educación del personal	Atención	
HIL	Reclamación	27/06/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	Mala comunicación citas	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	27/06/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	Mala comunicación citas	Coordinación de citas	



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
27/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HIL	Reclamación	01/07/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	Mala comunicación citas	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	03/07/2019	Presencial	Trato recibido	Mala educación del personal	Atención	
HIL	Reclamación	03/07/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	Mala comunicación citas	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	05/07/2019	Presencial	Trato recibido	Mala educación del personal	Atención	
HIL	Reclamación	05/07/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	Mala comunicación citas	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	03/07/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	Mala comunicación citas	Coordinación de citas	



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
27/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HIL	Reclamación	04/07/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	Mala comunicación citas	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	04/07/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	Mala comunicación citas	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	06/07/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	Mala comunicación citas	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	08/07/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	Mala comunicación citas	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	09/07/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	Mala comunicación citas	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	09/07/2019	Presencial	Tiempo de espera excesivo presencial para citas	Tiempo de espera muy altos	Espera	



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
27/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HIL	Reclamación	09/07/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	Mala comunicación citas	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	10/07/2019	Presencial	Tiempo de espera excesivo presencial para citas	Tiempo de espera muy altos	Espera	
HIL	Reclamación	10/04/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	Mala comunicación citas	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	10/07/2019	Presencial	Trato recibido	Mala educación del personal	Atención	
HIL	Reclamación	11/07/2019	Presencial	Tiempo de espera excesivo presencial para citas	Tiempo de espera muy altos	Espera	
HIL	Reclamación	11/07/2019	Presencial	Problema para conseguir cita	Demora en dar cita	Coordinación de citas	



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
27/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HIL	Reclamación	11/07/2019	Presencial	Problema para conseguir cita	Demora en dar cita	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	15/04/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	Mala comunicación citas	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	19/07/2019	Telefónico	Mal funcionamiento de centralita telefónica	No atienden teléfono		
HIL	Reclamación	19/04/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	Mala comunicación citas	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	22/07/2019	Presencial	Tiempo de espera excesivo presencial para citas	Tiempo de espera muy altos	Tiempo atención	
HIL	Reclamación	22/07/2019	Presencial	Mal funcionamiento de centralita telefónica	No atienden teléfono	Tiempo atención	



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
27/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HIL	Reclamación	22/07/2019	Presencial	Problema para conseguir cita	Demora en dar cita	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	23/07/2019	Presencial	Mal funcionamiento de centralita telefónica	No atienden teléfono	Tiempo atención	
HIL	Reclamación	23/07/2019	Presencial	Problema para conseguir cita	Demora en dar cita	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	23/07/2019	Presencial	Trato recibido	Mala educación del personal	Atención	
HIL	Reclamación	24/07/2019	Presencial	Problema para conseguir cita	Demora en dar cita	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	25/07/2019	Presencial	Trato recibido	Mala educación del personal	Atención	



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
27/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HIL	Reclamación	25/07/2019	Presencial	Problema para conseguir cita	Demora en dar cita	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	19/07/2019	Presencial	Problema para conseguir cita	Demora en dar cita	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	31/07/2019	Presencial	Problema para conseguir cita	Demora en dar cita	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	01/08/2019	Presencial	Problema para conseguir cita	Demora en dar cita	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	02/07/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	Mala comunicación citas	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	06/07/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	Mala comunicación citas	Coordinación de citas	



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
27/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HIL	Reclamación	16/07/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	Mala comunicación citas	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	21/07/2019	Presencial	Problema para conseguir cita	Demora en dar cita	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	27/08/2019	Presencial	Problema para conseguir cita	Demora en dar cita	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	27/08/2019	Presencial	Mal funcionamiento de centralita telefónica	No atienden teléfono	Tiempo atención	
HIL	Reclamación	30/08/2019	Presencial	Problema para conseguir cita	Demora en dar cita	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	02/09/2019	Presencial	Problema para conseguir cita	Demora en dar cita	Coordinación de citas	



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
27/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HIL	Reclamación	02/09/2019	Presencial	Problema para conseguir cita	Demora en dar cita	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	02/09/2019	Presencial	Trato recibido	Mala educación del personal	Atención	
HIL	Reclamación	03/09/2019	Presencial	Trato recibido	Mala educación del personal	Atención	
HIL	Reclamación	03/09/2019	Presencial	Problema para conseguir cita	Demora en dar cita	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	04/09/2019	Presencial	Problema para conseguir cita	Demora en dar cita	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	05/09/2019	Presencial	Mal funcionamiento de centralita telefónica	No atienden teléfono	Tiempo atención	



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
27/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HIL	Reclamación	05/09/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	Mala comunicación citas	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	09/09/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	Mala comunicación citas	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	12/09/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	Mala comunicación citas	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	12/09/2019	Presencial	Trato recibido	Mala educación del personal	Atención	
HIL	Reclamación	12/09/2019	Presencial	Problema para conseguir cita	Demora en dar cita	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	12/09/2019	Presencial	Otros	Justificado	Justificado	



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
27/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HIL	Reclamación	13/09/2019	Presencial	Problema para conseguir cita	Demora en dar cita	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	16/09/2019	Presencial	Problema para conseguir cita	Demora en dar cita	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	17/09/2019	Presencial	Tiempo de espera excesivo presencial para citas	Tiempo de espera muy altos	Tiempo atención	
HIL	Reclamación	19/09/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	Mala comunicación citas	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	19/09/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	Mala comunicación citas	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	20/09/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	Mala comunicación citas	Coordinación de citas	



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
27/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HIL	Reclamación	24/09/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	Mala comunicación citas	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	27/09/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	Mala comunicación citas	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	27/09/2019	Presencial	Trato recibido	Mala educación del personal	Atención	
HIL	Reclamación	27/09/2019	Presencial	Mal funcionamiento de centralita telefónica	No atienden teléfono	Tiempo atención	
HIL	Reclamación	30/09/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	Mala comunicación citas	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	04/10/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	Mala comunicación citas	Coordinación de citas	



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
27/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HIL	Reclamación	07/10/2019	Presencial	Otros	TV no funciona	Servicios TV	
HIL	Reclamación	07/10/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	Mala comunicación citas	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	07/10/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	Mala comunicación citas	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	07/10/2019	Presencial	Trato recibido	Mala educación del personal	Atención	
HIL	Reclamación	08/10/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	Mala comunicación citas	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	08/10/2019	Presencial	Mal funcionamiento de centralita telefónica	No atienden teléfono	Tiempo atención	



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
27/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HIL	Reclamación	08/10/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	Mala comunicación citas	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	08/10/2019	Presencial	Trato recibido	Mala educación del personal	Atención	
HIL	Reclamación	09/10/2019	Presencial	Tiempo de espera excesivo presencial para citas	Tiempo de espera muy altos	Atención	
HIL	Reclamación	14/10/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	Mala comunicación citas	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	14/10/2019	Presencial	Problema para conseguir cita	Demora en dar cita	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	15/10/2019	Presencial	Trato recibido	Mala educación del personal	Atención	



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
27/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HIL	Reclamación	17/10/2019	Presencial	Problema para conseguir cita	Demora en dar cita	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	17/10/2019	Presencial	Problema para conseguir cita	Demora en dar cita	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	17/10/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	Mala comunicación citas	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	21/10/2019	Presencial	Trato recibido	Mala educación del personal	Atención	
HIL	Reclamación	21/10/2019	Presencial	Problema para conseguir cita	Demora en dar cita	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	22/10/2019	Presencial	Trato recibido	Tiempo de espera muy altos	Tiempo atención	



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
27/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HIL	Reclamación	23/10/2019	Presencial	Trato recibido	Tiempo de espera muy altos	Tiempo atención	
HIL	Reclamación	07/11/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	Mala comunicación citas	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	12/11/2019	Presencial	Trato recibido	Tiempo de espera muy altos	Tiempo atención	
HIL	Reclamación	12/11/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	Mala comunicación citas	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	12/11/2019	Presencial	Trato recibido	Tiempo de espera muy altos	Tiempo atención	
HIL	Reclamación	12/11/2019	Presencial	Trato recibido	Mala educación del personal	Atención	



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
27/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HIL	Reclamación	13/11/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	Mala comunicación citas	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	14/11/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	Mala comunicación citas	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	15/11/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	Mala comunicación citas	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	19/11/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	Mala comunicación citas	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	19/11/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	Mala comunicación citas	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	18/11/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	Mala comunicación citas	Coordinación de citas	



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
27/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HIL	Reclamación	19/11/2019	Presencial	Trato recibido	Mala educación del personal	Atención	
HIL	Reclamación	19/11/2019	Presencial	Problema para conseguir cita	Demora en dar cita	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	19/11/2019	Presencial	Problema para conseguir cita	Demora en dar cita	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	20/11/2019	Presencial	Problema para conseguir cita	Demora en dar cita	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	20/11/2019	Presencial	Problema para conseguir cita	Demora en dar cita	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	21/11/2019	Presencial	Problema para conseguir cita	Demora en dar cita	Coordinación de citas	



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
27/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HIL	Reclamación	21/11/2019	Presencial	Problema para conseguir cita	Demora en dar cita	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	22/11/2019	Presencial	Problema para conseguir cita	Demora en dar cita	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	25/11/2019	Presencial	Trato recibido	Mala educación del personal	Atención	
HIL	Reclamación	26/11/2019	Presencial	Problema para conseguir cita	Demora en dar cita	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	26/11/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	Mala comunicación citas	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	27/11/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	Mala comunicación citas	Coordinación de citas	



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
27/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HIL	Reclamación	28/11/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	Mala comunicación citas	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	02/12/2019	Presencial	Otros	Justificado	Justificado	
HIL	Reclamación	03/12/2019	Presencial	Otros	Justificado	Justificado	
HIL	Reclamación	03/12/2019	Presencial	Trato recibido	Mala educación del personal	Atención	
HIL	Reclamación	03/12/2019	Presencial	Problema para conseguir cita	Demora en dar cita	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	04/12/2019	Presencial	Problema para conseguir cita	Demora en dar cita	Coordinación de citas	



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
27/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HIL	Reclamación	05/12/2019	Presencial	Problema para conseguir cita	Demora en dar cita	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	05/12/2019	Presencial	Trato recibido	Tiempo de espera muy altos	Tiempo atención	
HIL	Reclamación	10/12/2019	Presencial	Otros	Justificado	Justificado	
HIL	Reclamación	12/12/2019	Presencial	Problema para conseguir cita	Demora en dar cita	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	13/12/2019	Presencial	Problema para conseguir cita	Demora en dar cita	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	13/12/2019	Presencial	Trato recibido	Mala educación del personal	Atención	



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
27/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HIL	Reclamación	13/12/2019	Presencial	Mal funcionamiento de centralita telefónica	No atienden teléfono	Tiempo atención	
HIL	Reclamación	14/12/2019	Presencial	Problema para conseguir cita	Demora en dar cita	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	15/12/2019	Presencial	Problema para conseguir cita	Demora en dar cita	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	18/12/2019	Presencial	Problema para conseguir cita	Demora en dar cita	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	30/12/2019	Presencial	Problema para conseguir cita	Demora en dar cita	Coordinación de citas	
HIL	Reclamación	30/12/2019	Presencial	Problema para conseguir cita	Demora en dar cita	Coordinación de citas	



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
27/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HIL	Reclamación	31/01/2019	SIGI	Tiempo de espera excesivo presencial para citas	CEX		
HIL	Reclamación	31/01/2019	SIGI	Tiempo de espera excesivo presencial para citas	CEX		
HIL	Reclamación	31/01/2019	SIGI	Tiempo de espera excesivo presencial para citas	CEX		
HIL	Reclamación	31/01/2019	SIGI	Tiempo de espera excesivo presencial para citas	CEX		
HIL	Reclamación	21/01/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	Urgencias		
HIL	Reclamación	11/03/2019	SIGI	Justificante	Tiempo de espera muy altos		



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
27/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HIL	Reclamación	13/03/2019	SIGI	Tiempo de espera excesivo presencial para citas	CEX		
HIL	Reclamación	13/03/2019	SIGI	Tiempo de espera excesivo presencial para citas	CEX		
HIL	Reclamación	13/03/2019	SIGI	Tiempo de espera excesivo presencial para citas	CEX		
HIL	Reclamación	19/03/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	Citaciones		
HIL	Reclamación	25/04/2019	SIGI	Llamadas no atendidas	Radiodiagnóstico		
HIL	Reclamación	17/05/2019	SIGI	Justificante	Tiempo de espera muy altos		



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
27/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HIL	Reclamación	17/05/2019	SIGI	Justificante	Tiempo de espera muy altos		
HIL	Reclamación	17/05/2019	SIGI	Llamadas no atendidas	Radiodiagnóstico		
HIL	Reclamación	24/05/2019	SIGI	Tiempo de espera excesivo presencial para citas	CEX		
HIL	Reclamación	24/05/2019	SIGI	Tiempo de espera excesivo presencial para citas	CEX		
HIL	Reclamación	27/05/2019	SIGI	Tiempo de espera excesivo presencial para citas	CEX		
HIL	Reclamación	30/05/2019	SIGI	Tiempo de espera excesivo presencial para citas	CEX		



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
27/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HIL	Reclamación	30/05/2019	SIGI	Tiempo de espera excesivo presencial para citas	Tiempo de espera muy altos		
HIL	Reclamación	30/05/2019	SIGI	Llamadas no atendidas	Radiodiagnóstico		
HIL	Reclamación	31/05/2019	SIGI	Llamadas no atendidas	Radiodiagnóstico		
HIL	Reclamación	03/06/2019	SIGI	Llamadas no atendidas	Radiodiagnóstico		
HIL	Reclamación	04/06/2019	SIGI	Falta de confidencialidad	se retira documentación		
HIL	Reclamación	04/06/2019	SIGI	Tiempo de espera excesivo presencial para citas	CEX		



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
27/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HIL	Reclamación	04/06/2019	SIGI	Tiempo de espera excesivo presencial para citas	CEX		
HIL	Reclamación	04/06/2019	SIGI	Tiempo de espera excesivo presencial para citas	CEX		
HIL	Reclamación	04/06/2019	SIGI	Llamadas no atendidas	Radiodiagnóstico		
HIL	Reclamación	05/06/2019	SIGI	Problemas para conseguir citas	Error tickets		
HIL	Reclamación	10/06/2019	SIGI	Llamadas no atendidas	Radiodiagnóstico		
HIL	Reclamación	10/06/2019	SIGI	Tiempo de espera excesivo presencial para citas	CEX		



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
27/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HIL	Reclamación	10/06/2019	SIGI	Tiempo de espera excesivo presencial para citas	CEX		
HIL	Reclamación	12/06/2019	SIGI	Tiempo de espera excesivo presencial para citas	CEX		
HIL	Reclamación	12/06/2019	SIGI	Tiempo de espera excesivo presencial para citas	CEX		
HIL	Reclamación	12/06/2019	SIGI	Tiempo de espera excesivo presencial para citas	CEX		
HIL	Reclamación	19/06/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	Administrativo		
HIL	Reclamación	20/06/2019	SIGI	Falta de confidencialidad	Error identificación paciente		



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
27/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HIL	Reclamación	24/06/2019	SIGI	Justificante	Tiempo de espera muy altos		
HIL	Reclamación	24/06/2019	SIGI	Justificante	Tiempo de espera muy altos		
HIL	Reclamación	25/06/2019	SIGI	Llamadas no atendidas	Radiodiagnóstico		
HIL	Reclamación	23/07/2019	SIGI	Tiempo de espera excesivo presencial para citas	CEX		
HIL	Reclamación	23/07/2019	SIGI	Tiempo de espera excesivo presencial para citas	CEX		
HIL	Reclamación	23/07/2019	SIGI	Tiempo de espera excesivo presencial para citas	CEX		



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
27/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HIL	Reclamación	23/07/2019	SIGI	Tiempo de espera excesivo presencial para citas	CEX		
HIL	Reclamación	23/07/2019	SIGI	Tiempo de espera excesivo presencial para citas	CEX		
HIL	Reclamación	16/09/2019	SIGI	Tiempo de espera excesivo presencial para citas	CEX		
HIL	Reclamación	26/09/2019	SIGI	Llamadas no atendidas	Radiodiagnóstico		
HIL	Reclamación	26/09/2019	SIGI	Tiempo de espera excesivo presencial para citas	CEX		
HIL	Reclamación	26/09/2019	SIGI	Tiempo de espera excesivo presencial para citas	CEX		



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
27/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HIL	Reclamación	26/09/2019	SIGI	Tiempo de espera excesivo presencial para citas	CEX		
HIL	Reclamación	30/09/2019	SIGI	Tiempo de espera excesivo presencial para citas	CEX		
HIL	Reclamación	30/09/2019	SIGI	Tiempo de espera excesivo presencial para citas	CEX		
HIL	Reclamación	09/10/2019	SIGI	Tiempo de espera excesivo presencial para citas	CEX		
HIL	Reclamación	09/10/2019	SIGI	Tiempo de espera excesivo presencial para citas	CEX		
HIL	Reclamación	09/10/2019	SIGI	Tiempo de espera excesivo presencial para citas	CEX		



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
27/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HIL	Reclamación	09/10/2019	SIGI	Falta de confidencialidad	Error identificación paciente		
HIL	Reclamación	09/10/2019	SIGI	Falta de confidencialidad	Error identificación paciente		
HIL	Reclamación	15/10/2019	SIGI	Falta de confidencialidad	Error identificación paciente urgencias		
HIL	Reclamación	24/10/2019	SIGI	Tiempo de espera excesivo presencial para citas	CEX		
HIL	Reclamación	24/10/2019	SIGI	Tiempo de espera excesivo presencial para citas	Administrativo		
HIL	Reclamación	31/10/2019	SIGI	Tiempo de espera excesivo presencial para citas	CEX		



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
27/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HIL	Reclamación	31/10/2019	SIGI	Tiempo de espera excesivo presencial para citas	CEX		
HIL	Reclamación	13/11/2019	SIGI	Tiempo de espera excesivo presencial para citas	CEX		
HIL	Reclamación	13/11/2019	SIGI	Tiempo de espera excesivo presencial para citas	CEX		
HIL	Reclamación	02/12/2019	SIGI	Falta de confidencialidad	Error identificación paciente		
HIL	Reclamación	11/12/2019	SIGI	Tiempo de espera excesivo presencial para citas	consultas externas		
HIL	Reclamación	11/12/2019	SIGI	Tiempo de espera excesivo presencial para citas	CEX		



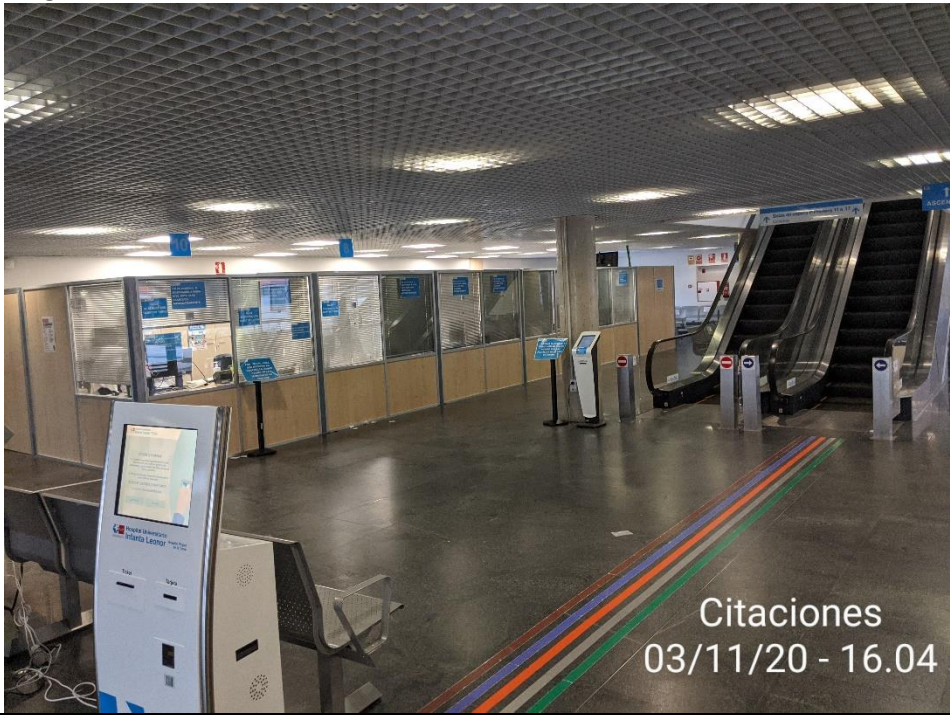
Comunidad
de Madrid


PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
27/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HIL	Reclamación	12/12/2019	SIGI	Tiempo de espera excesivo presencial para citas	CEX		
HIL	Reclamación	12/12/2019	SIGI	Tiempo de espera excesivo presencial para citas	CEX		
HIL	Reclamación	16/12/2019	SIGI	Tiempo de espera excesivo presencial para citas	Cita mostrador		
HIL	Reclamación	19/12/2019	SIGI	Tiempo de espera excesivo presencial para citas	Cita mostrador		

6.7 ANEXO 7: Fotografías.

Fotografía nº: 1	Fecha:03/11/2020 16:04
Lugar: Citaciones presenciales	
Descripción: Mostrador de Citaciones presenciales	
Imagen:	
	
Observaciones:	
Puesto sin atender	

Fotografía nº: 2	Fecha:04/11/2020 09.01 hs
Lugar: L.E.Q	
Descripción: Tótem de L.E.Q	
Imagen: 	
Observaciones: Tótem apagado	



Fotografía nº: 3	Fecha:04/11/20 09.21 hs
Lugar: Citaciones	
Descripción: Recepción de citaciones presenciales	
Imagen:	
Observaciones:	
Aglomeración en la recepción de citaciones. Cada cierto tiempo un administrativo de esta sala, sale a organizar a los pacientes.	




Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL INFANTA LEONOR
27/01/2021



Fotografía nº: 4	Fecha:04/11/2020 09.43
Lugar: Urgencias	
Descripción: Recepción Urgencias	
Imagen:	
Observaciones:	
1 puesto atendido	

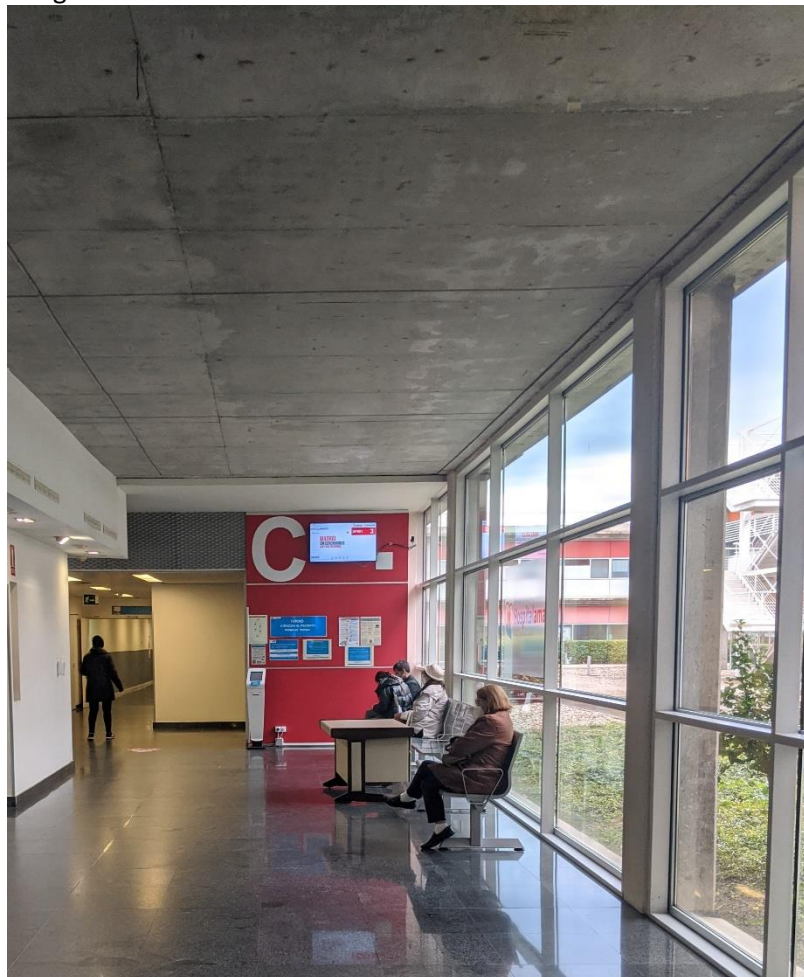


Fotografía nº: 5	Fecha:05/11/2020 09.06 hs
Lugar: Urgencias	
Descripción: Recepción Urgencias	
Imagen: 	
Observaciones: Solo un puesto atendido	



Fotografía nº: 6	Fecha:06/11/20 09.22 hs
Lugar: L.E.Q	
Descripción: Tótem L.E.Q	
Imagen:	
<p>L.E.Q 06/11/20 - 09.22 hs</p>	
Observaciones:	
A las 09.22 el tótem de L.E.Q se encuentra apagado. Siendo las 10.15 hs no se ha llamado al primer Nro.	



Fotografía nº: 7	Fecha: 4/11/2020 09.03 hs
Lugar: Atención al paciente	
Descripción: Sala de espera y Tótem de Atención al paciente	
Imagen: 	
Observaciones: Sin incidencias	



Fotografía nº: 8	Fecha:03/11/2020 15.57 hs
Lugar: Diálisis	
Descripción: Recepción Diálisis	
Imagen:	
Observaciones:	
Sin incidencias	