



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 SOFÍA (HIS)**



## Índice

1	Resumen Ejecutivo:.....	3
2	Objeto y alcance de la auditoría.....	8
3	Documentación revisada y normativa. ....	9
3.1	Normativa.....	9
3.2	Documentación .....	9
4	Metodología desarrollada:.....	11
4.1	Recopilación de datos .....	11
4.2	Desarrollo de herramientas de medición.....	11
4.3	Metodología de las auditorías:.....	12
4.3.1	Auditoría de los requisitos documentales.....	15
4.3.2	Auditoría de procesos y subprocesos.....	17
4.3.3	Evaluación del desempeño de los procesos y subprocesos.....	23
4.3.4	Estudio de la calidad de la atención presencial en citas y en la recepción/información:.....	27
4.3.5	Estudio de la calidad de la atención telefónica.....	30
4.3.6	Estudio de incidencias .....	36
5	Resultados:.....	41
5.1	Resultados generales: .....	41
5.1.1	Equipo auditor e interlocutores del proceso de auditoría:.....	41
5.1.2	Resultados de los indicadores obtenidos por tipo de estudio:.....	43
5.1.3	Desviaciones Observadas. Plan de Acción: .....	52
6	ANEXOS: Tablas de valoración cumplimentadas y evidencias recogidas mediante fotografía. 80	
6.1	ANEXO 1: Tabla evaluación de los requisitos documentales. ....	81
6.2	ANEXO 2: Tabla de evaluación de requisitos de los procesos y subprocesos.....	92
6.2.1	Anexo 2: Tabla de Evaluación: Verificación Comunicación Cita.....	126
6.2.2	Anexo 2: Tabla de Evaluación: Verificación Citación Presencial .....	128
6.3	ANEXO 3: Tabla de evaluación del desempeño de los procesos y subprocesos.....	131
6.4	ANEXO 4: Tabla de evaluación de campo de la calidad de la atención presencial. ..	140
6.5	ANEXO 5: Tabla de datos del estudio de calidad de la atención telefónica.....	220
6.6	ANEXO 6: Tabla de análisis del SIGI y reclamaciones de pacientes. ....	452
6.7	ANEXO 7: Fotografías. ....	529



## 1 Resumen Ejecutivo:

Los trabajos de auditoría realizados para el Hospital Universitario Infanta Sofía 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 29 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 Sofía fueron realizados entre los días 10 y 13 de noviembre de 2020. De forma presencial, se auditaron en profundidad los documentos, procesos, subprocesos, y el desempeño de los procesos y subprocesos. Además, se llevó a cabo un estudio de campo de la atención presencial. Como resultado, se completa el análisis de los requisitos documentales (Anexo 1), y se realiza el análisis completo de los Procesos y Subprocesos (Anexo 2), el Desempeño de los Procesos y Subprocesos (Anexo 3), el estudio de campo de la Calidad de la Atención Presencial en Citaciones y en la Recepción/Información (Anexo 4). En total, se lleva a cabo la **revisión y auditoría de 20 procesos y 74 subprocesos asociados, realizándose entrevistas con 36 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 294 muestras de atención y 6 indicadores asociados**. El proceso de codificación de citas queda fuera del alcance de esta auditoría.
- **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 384 muestras de atención telefónica y 9 indicadores asociados**.

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

1. Realizar un análisis exhaustivo del servicio de gestión de personal administrativo, precisando los subprocesos y actividades críticas que pueden originar problemas que afecten la seguridad, calidad y disponibilidad del servicio.
2. Comprobar el cumplimiento de las obligaciones técnicas y documentales de la concesionaria en relación con el servicio, recogidas en el PPTE.



3. Comprobación del cumplimiento de los indicadores de calidad-disponibilidad establecidos en los PPTe para el servicio de Servicio de Gestión de Personal Administrativo, de Recepción/Información y de Centralita Telefónica.

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

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

Nombre del estudio	Indicador	Resultado
Auditoría de requisitos documentales (Anexo 1)	% de cumplimiento de los requisitos documentales.	74,4 %
Auditoría de procesos y subprocesos (Anexo 2)	% de cumplimiento de los requisitos de procesos y subprocesos.	98 %
Evaluación del desempeño de los procesos y subprocesos (Anexo 3)	% de cumplimiento de los objetivos de procesos y subprocesos.	85% (Valor promedio de cumplimiento de los objetivos de los KPI de los que se ha dispuesto de datos)
Estudio de la calidad de la atención presencial en citaciones y en la recepción/información (Anexo 4)	Tiempo de espera en sala.	5:39 minutos (promedio)
	% de puestos atendidos.	71%
	Posibles incidencias ocurridas durante la observación.	159
	% de puestos de atención bien identificados	100%
	% de personal que atienden bien uniformados	100%
	% de sistemas de gestión de turno y llamada operativos	91%
Estudio de la calidad de la atención telefónica (Anexo 5)	Tiempo de respuesta.	375,1 segundos
	% de llamadas perdidas.	52,4 %
	Tiempo de llamadas en espera.	4 min 6 segundos
	% Derivaciones realizadas correctamente.	77,05%
	% Resolución a primera llamada.	74,01%
	% Saludo y presentación adecuadas.	84,76%



Nombre del estudio	Indicador	Resultado
	% Trato recibido, tono empleado adecuados.	98,10%
	% de Conexiones telefónicas de calidad adecuada.	94,69%
	% de despedidas adecuadas.	100%
Estudio de incidencias y SIGI (Anexo 6)	% de incidencias de SIGI relativas al servicio del personal administrativo.	De las 276 incidencias (reclamaciones) recibidas de 2019, 38 son SIGIs.  Las incidencias por SIGI se deben mayoritariamente a:  <ul style="list-style-type: none"> <li>• Problemas derivados de la reprogramación de citas: 23,68%</li> <li>• Falta Personal en punto de atención presencial en horario previsto: 21,05%</li> <li>• Información incompleta facilitada a usuarios: 2,63%</li> </ul>
	Incidencias relativas al servicio del personal administrativo registradas en 2019 y su causa.	

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 Sofía, 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:** 3.
- **Desviaciones de Nivel Medio:** 10.
- **Desviaciones de Nivel Leve:** 14.

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, y para los tiempos de respuesta y de llamadas en



espera. 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, se han evidenciado problemas con derivaciones de llamadas, de resolución a primera llamada, y algunos casos de conexiones telefónicas de mala calidad. 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 existe un número importante de 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 (125 incidencias). Además, se registraron igualmente un número importante de incidencias durante la auditoría relativos a tiempos de espera (tiempo entre que se toma ticket de turno en los tótem, hasta que el número es atendido por un administrativo) de más de 20 minutos (21 incidencias). El 67% de estas 21 incidencias estuvieron también relacionadas con ausencias temporales de administrativos en puestos de atención.

Se recomienda igualmente incrementar los controles de los diferentes puestos de atención directa al paciente en las diferentes unidades del hospital, especialmente en los momentos de cambio de turno / descanso. Se han registrado dos incidencias en donde de forma temporal (unos 5 minutos) el puesto de Información / Recepción permanece vacío sin refuerzo ni cobertura.

Hay otros puestos, en donde el mismo personal administrativo ejerce la atención al paciente al mismo tiempo en dos puestos diferentes. Un ejemplo de ello es la Admisión de Rehabilitación, donde actualmente, uno de los tres puestos habilitados es donde se realiza en determinados días el registro de nacimientos. Si bien es cierto que el registro de neonatos no precisa de una atención continuada en sus horas de servicio (hay momentos en los que no acuden papás al registro), se han registrado 11 incidencias a lo largo de los días de auditoría, donde el mismo administrativo estaba atendiendo ambos puestos a la vez (admisión de Rehabilitación y Registro de Nacimientos).

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 276 reclamaciones registradas en el año 2019, 38 fueron SIGIs, relacionados con errores en filiación de pacientes, errores administrativos, o falta



de personal en puntos de atención presencial en el horario previsto para ello. En cuanto a las causas del total de las 276 reclamaciones registradas, un buen número (22,2%) son problemas derivados de reprogramación de citas, o problemas para conseguir citas (23,1%), o llamadas no atendidas (14,4%), o falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto (14,2%), o tiempos excesivos para conseguir citas de forma presencial (6,1%), o trato recibido incorrecto (6,1%). 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 documentar y dejar registro del proceso de bienvenida/acogida de nuevo personal y formación inicial tutorada asociada. Esto incluye guardar registro de la formación e información proporcionada a nuevo personal en tareas y procedimientos, aplicaciones informáticas específicas, información proporcionada acerca de las dependencias y su ubicación en el centro, información sobre personal relevante en el centro y su contacto. Asimismo, se recomienda dejar evidencia escrita de la documentación aportada o entregada a nuevo personal en su momento de incorporación, así como de los accesos y permisos que se establecen sobre carpetas de documentación compartida del Hospital. Además de esto, se recomienda completar los planes de formación anuales con algún tipo de formación en idiomas, 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:** se recomienda que el Manual de Procedimientos actualizado que definió la SC (de fecha 7 de Septiembre de 2020), pase la revisión y aprobación formal de la Administración Sanitaria.
- **Medios:** se recomienda reforzar la dotación del Hospital con más medios a disposición de personas discapacitadas. Actualmente sólo se dispone de tele traductor en el área de Urgencias, no existiendo ningún medio en Información / Recepción.
- **Control de las actividades:** se recomienda desarrollar un sistema de control y reporte de la actividad y el nivel de desempeño del personal administrativo por parte de la SC. Comunicar esta información de manera periódica a la Administración Sanitaria, hacer seguimiento de su evolución y planificar las acciones de mejora necesarias en caso de desviaciones de los resultados con respecto a los requisitos del servicio.

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



## 2 Objeto y alcance de la auditoría.

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

Los objetivos generales de la auditoría son:

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

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

- *Área de Información General / Recepción.*
- *Área de Atención al Paciente.*
- *Área de Admisión (Agendas, Gestión de Camas, Coordinación con otros centros (SCAE/SIFCO), Lista de Espera Quirúrgica (LEQ), Reprogramaciones y Citación Digestivo)*
- *Área de Archivo de HC.*
- *Área de Admisión Urgencias.*
- *Área de Centralita telefónica.*
- *Área de Citación Presencial (Mostrador de Citaciones Presenciales).*
- *Área Pool de Citaciones.*
- *Área de Inscripción de Neonatos.*
- *Área de Admisión Rehabilitación / Transporte Sanitario.*
- *Admisión Diálisis.*
- *Área de Hospital de Día Médico + Psiquiátrico.*
- *Área de Cirugía Mayor Ambulatoria.*
- *Área de Farmacia.*
- *Área de Extracciones.*
- *Área de Anatomía Patológica.*

El proceso de codificación de citas queda fuera del alcance de esta auditoría.





**Notas**

*\*Hospital Infanta Sofía, en adelante HIS.*

*\*\*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.
	Mapa de procesos del servicio y/o mapas de organización.
	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>Lista de puntos de información dedicados a la atención a pacientes y usuarios.</p> <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>
Informes con datos sobre el rendimiento de los servicios	<p>Informes de monitorización de indicadores de los servicios de atención, información y citación telefónica.</p> <p>Informes de monitorización de indicadores de los servicios de información y citación atención al paciente, presenciales.</p> <p>Informes de actividad, diarios de actividad.</p> <p>Registros de peticiones o incidencias. Listados de reclamaciones y quejas de pacientes relacionados con la atención recibida por parte del personal administrativo de información, citación y atención al paciente.</p> <p>Registro de comunicaciones con las personas de guardia.</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>
Documentación de servicio personal administrativo	Documentos que evidencien que la Sociedad Concesionaria controla que el personal administrativo posee un conocimiento actualizado de las dependencias y de las personas relevantes del centro.



DATOS QUE SE ESPERAN RECOPIRAR	DOCUMENTACIÓN SOLICITADA
	Planes de formación continuada para los trabajadores del servicio de personal Administrativo
	Evidencias de la asistencia del personal administrativo a los cursos de formación, según lo definido en los planes de formación.
	Documentos del seguimiento realizado para confirmar el cumplimiento del plan de Formación.
	Documentación que defina cómo se debe realizar la uniformidad e identificación del personal que presta el servicio.
	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 citaciones y en la recepción/información. (ES\_CAP)
- Estudio de la calidad de la atención telefónica. (ES\_CAT)
- Estudio de incidencias y SIGI. (ES\_SQR-SIGI)

A continuación, se resumen los métodos utilizados:

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



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



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
10/11/2020	11/11/2020	12/11/2020	13/11/2020

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



Jefe de auditoría			
Martes	Miércoles	Jueves	Viernes
<b>Auditoría de cumplimiento de requisitos Documentales</b> (revisión in situ de la documentación no aportada previamente)	<b>Auditoría del proceso de gestión del personal administrativo (Jefe de servicios generales, coordinador/a de administrativos)</b>		

Equipo de campo			
Martes	Miércoles	Jueves	Viernes
<b>Información/Recepción</b> <b>Admisión de Urgencias</b> <b>Citación Consultas Externas</b> <b>Lista de espera Cirugía</b> <b>Sala espera Atención al Paciente</b> <b>Otras admisiones/recepciones: rehabilitación, hospital de día, radiología.</b>			
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 Sofía y sus áreas de apoyo administrativo asistenciales, recepción, información y atención telefónica.
Método:	Mixto: <ul style="list-style-type: none"> <li>· Auditoría de requisitos documentales en gabinete.</li> <li>· Auditoría de requisitos documentales in situ.</li> </ul>
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 HIS y sus procesos y subprocesos de sus áreas de apoyo administrativo asistenciales, recepción, información y atención telefónica.
Método:	In situ: · 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
Admisión y documentación clínica	Archivo de HC
Atención al Paciente	Información al paciente
	Gestión de reclamaciones
	Actualización de datos de pacientes
	Acompañamientos



Proceso	Subproceso
	Gestión de colas
Pool de Citaciones: Atención telefónica	Información al paciente
	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.
Cirugía	Gestión de Lista de Espera Quirúrgica (LEQ)
Mostrador Citaciones Presenciales: Citación CCEE	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



Proceso	Subproceso
Gestión del personal administrativo	Planificación del servicio
	Control de presencia
	Formación
	Acogida
Coordinación con Otros Centros	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 Médico y Psiquiátrico	Gestión de camas de hospitalización y hospital de día
	Identificación y filiación del paciente
	Mantenimiento del registro
	Emisión de documentos y funciones de apoyo a la asistencia.
	Dotación de medios
Admisión Diálisis	Identificación y filiación del paciente
	Mantenimiento del registro
	Emisión de documentos y funciones de apoyo a la asistencia.
	Gestión de Transporte Sanitario
Admisión Rehabilitación / Transporte Sanitario	Identificación y filiación del paciente
	Mantenimiento del registro
	Emisión de documentos y funciones de apoyo a la asistencia.



Proceso	Subproceso
	Gestión de Transporte Sanitario
Cirugía Mayor Ambulatoria	Identificación y filiación del paciente
	Mantenimiento del registro
	Emisión de documentos y funciones de apoyo a la asistencia.
Información General / Recepción	Información general
	Gestión del correo
	Registro general del hospital
	Fax
	Justificantes y autorizaciones
	Acompañamientos
Registro de Neonatos	Registros Neonatos para Registro Civil
Farmacia	Gestión administrativa del almacén de productos farmacéuticos
Laboratorio: Extracciones	Apoyo administrativo al proceso de extracciones en Laboratorio
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

#### 4.3.2.2 *Detalle de las herramientas de control y evaluación*

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

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



a) Criterios de importancia:

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

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

b) Criterios de cumplimiento:

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

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

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

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

4.3.2.3 *Detalle de las métricas del estudio:*

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

Este indicador se calcula de la manera siguiente:

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

Adicionalmente se han realizado 10 evaluaciones de la ejecución de la atención de llamadas realizadas por pacientes en los puestos de citación telefónica, y también se han realizado 10



evaluaciones de la ejecución de la atención en citaciones presenciales. Los datos se registraron en el Anexo 2 sección “Verificación Comunicación Cita” y “Verificación Citación Presencial”. El indicador obtenido de esta observación es el siguiente:

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

### 4.3.3 Evaluación del desempeño de los procesos y subprocesos

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

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

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

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

Alcance:	El HIS 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"> <li>· En gabinete: estudio de la documentación aportada por las sociedades concesionarias.</li> <li>· Auditoría in situ de algunos de los aspectos que puedan ser objeto de duda.</li> </ul>
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: $\frac{\sum \text{Porcentajes de cumplimiento de los KPI}}{\text{Nº de estándares, objetivos y KPI}}$ .	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.	No se ha definido un valor objetivo o de referencia.	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



Descripción	Valor objetivo o valor de referencia	Requisito del PPTE relacionado
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
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 PPTTE, 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 HIS y sus puntos de atención presencial para información y citación.
Método:	Mixto: <ul style="list-style-type: none"> <li>· 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.</li> <li>· Estudio de campo de la calidad de la atención presencial.</li> </ul>
Muestreo:	Se realizan observaciones y mediciones en todos los puntos de atención presencial. La muestra ideal sería realizar un seguimiento de al menos 385
Herramientas:	Tabla de evaluación de la calidad de la atención presencial.



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

#### 4.3.4.2 Plan de muestreo:

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

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

Finalmente se han conseguido **294 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"> <li>• Tiempo de espera en sala.</li> <li>• Estado y errores del sistema de llamada en sala y sistemas de control de turnos: % de sistemas de gestión de turno y llamada operativos.</li> <li>• % de puestos atendidos.</li> <li>• Posibles incidencias ocurridas durante la observación.</li> <li>• Identificación y horarios de los puestos de atención: % de puestos de atención bien identificados.</li> <li>• Identificación y uniformidad de las personas que atienden los puestos: % de personal que atienden bien uniformados.</li> </ul>
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.

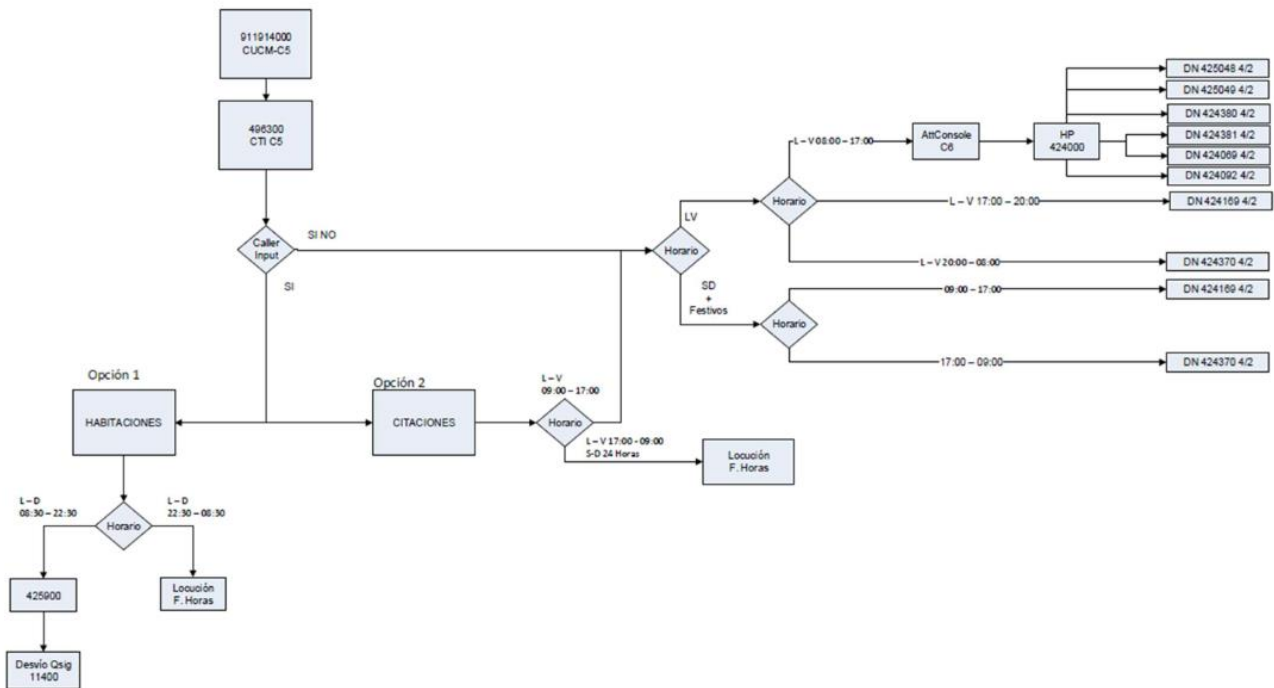


INDICADOR Y REQUISITO RELACIONADO	FÓRMULA Y UNIDADES	PERIODO DE REPRESENTACIÓN
ID_CAP_G2: % de puestos atendidos.  <b>PPTE Ap. 12 Punto 3.2:</b> Disponer de puntos de información dedicados a la atención a pacientes y usuarios.	Unidades: %  Fórmula: (Nº de puestos administrativos atendidos / Nº de puestos 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.  <b>PPTE Ap. 12 Punto de indicadores. Pliego general:</b> 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 personal que atienden bien uniformados  <b>PPTE Ap. 12 Punto de indicadores. Pliego general:</b> 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 HIS 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 HIS y las diferentes extensiones de la centralita de atención telefónica.
Método:	Mixto: <ul style="list-style-type: none"> <li>• En gabinete: estudio de la documentación aportada por las sociedades concesionarias. Informes y métricas disponibles de la atención telefónica.</li> </ul>



	· 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 384 llamadas que se distribuyen según el plan de muestreo detallado a continuación.
Herramientas:	Tabla de evaluación de la calidad de la atención telefónica.
Recursos:	Consultores adscritos al proyecto. Sistemas informáticos. Documentación aportada por las sociedades concesionarias. Información sobre procesos y puntos críticos o estándares contenida en los PPTe PA SER-35/2019-AE y PPTe para la Explotación de la Obra, anexo 3, apartado 12: Servicio de Gestión de Personal Administrativo, de Recepción/Información y de Centralita Telefónica. Interlocutores de nivel directivo y responsables tanto de las sociedades concesionarias como de los hospitales. Sistema de grabación de llamadas. Teléfono.
Métricas clave:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiempo de respuesta.</li> <li>• % de llamadas perdidas.</li> <li>• Tiempo de llamadas en espera.</li> <li>• Derivaciones realizadas correctamente.</li> <li>• Resolución a primera llamada</li> <li>• Saludo y presentación.</li> <li>• Trato recibido, capacidad de escucha, tono empleado.</li> <li>• Calidad de la conexión telefónica.</li> <li>• Despedida.</li> </ul>
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 HIS son los siguientes:

HOSPITAL	NÚMERO DE LLAMADAS ANUALES	ESTIMACIÓN DE LLAMADAS MENSUALES	TAMAÑO DE MUESTRA
Hospital Infanta Sofía	152.784	12.732	384



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 HIS finalmente fue la siguiente:

Planteamiento de llamada	81%				19%				
	Laboral L_V		Laboral L_V	Laboral L_V	Laboral L_V	SD-Festivo	SD-Festivo	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	47	22	31	12	10	5	9	3	
Habitaciones	30	15	23	7	7	4	6	2	
Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	48	24	38	10	12	7	9	3	

#### 4.3.5.3 Detalle de las herramientas de control y evaluación

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

Fecha:	Fecha en la que se realiza la llamada.
Hospital:	Nombre del Hospital correspondiente a la llamada.
Extensión:	Extensión a la cual se pide la derivación.
Hora de la llamada	Hora, minuto y segundo en la que se realiza la llamada.



Indicador	<p>Se registra el nombre del indicador medido:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiempo de respuesta.</li> <li>• % de llamadas perdidas.</li> <li>• Tiempo de llamadas en espera.</li> <li>• Derivaciones realizadas correctamente.</li> <li>• Resolución a primera llamada</li> <li>• Saludo y presentación.</li> <li>• Trato recibido, tono empleado.</li> <li>• Calidad de la conexión telefónica.</li> <li>• Despedida.</li> </ul>
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><b>PPTE Ap. 12 Punto 4.3. Ref 11, 12 y 13:</b>            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><b>Punto de indicadores del PPTE, Ref 11, 12 y 13:</b> 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: <b>Momento de la llamada– Momento de la atención de la llamada.</b></p>	<p>Es una medición puntual del día correspondiente a cada llamada.</p>
<p>ID_CAT_G2: % de llamadas perdidas.</p> <p><b>PPTE Ap. 12 Punto 4.3 y punto de indicadores, Ref 14:</b> En las llamadas entrantes atendidas personalmente el porcentaje de "llamadas perdidas" no debe ser superior al 3%.</p>	<p>Unidades: %</p> <p>Fórmula: <b>(Nº de llamadas atendidas personalmente y/o llamadas resueltas por locución que superen los 60 segundos / Nº de llamadas totales) · 100</b></p>	<p>Es una medición puntual del día correspondiente a cada llamada.</p>
<p>ID_CAT_G3: Tiempo de llamadas en espera.</p> <p><b>PPTE Ap. 12 Punto 4.3. Ref 14:</b> 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><b>Punto de indicadores del PPTE, Ref 12:</b>            Tiempo de atención en llamada de espera (llamada perdida)</p>	<p>Unidades: segundos</p> <p>Fórmula: <b>Momento de la derivación de la llamada– Momento de atención de la llamada en la extensión.</b></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: <b>(Número de llamadas derivadas correctamente/Número de llamadas totales) · 100</b></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: <b>(Número de llamadas resueltas a la primera / Número total de llamadas atendidas) · 100</b></p>	<p>Es una medición puntual del día correspondiente a cada llamada.</p>
<p>ID_CAT_G6: % Saludos y presentación adecuadas.</p> <p>Criterio de buenas prácticas</p>	<p>Unidades: %</p> <p>Fórmula: <b>(Número de llamadas atendidas con un saludo correcto / Número total de llamadas atendidas) · 100</b></p>	<p>Es una medición puntual del día correspondiente a cada llamada.</p>
<p>ID_CAT_G7: % Trato recibido, tono empleado adecuados.</p> <p>Criterio de buenas prácticas</p>	<p>Unidades: %</p> <p>Fórmula: <b>(Número de llamadas atendidas con un tono correcto / Número total de llamadas atendidas) · 100</b></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_G8: % de Conexiones telefónica de calidad adecuada. Criterio de buenas prácticas	Unidades: % Fórmula: <b>(Número de llamadas con una calidad de conexión correcta / Número total de llamadas atendidas) · 100</b>	Es una medición puntual del día correspondiente a cada llamada.
ID_CAT_G9: % de despedidas adecuadas. Criterio de buenas prácticas	Unidades: % Fórmula: <b>(Número de llamadas despedidas correctamente / Número total de llamadas despedidas) · 100</b>	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"> <li>Recepción e información general</li> <li>Atención telefónica</li> <li>Atención fax</li> <li>Gestión de paquetería</li> <li>Gestión de personal administrativo</li> <li>Acompañamiento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Falta personal administrativo en punto de atención presencial en el horario previsto</li> <li>Información errónea facilitada por personal administrativo a usuarios</li> <li>Tiempo de espera excesivo presencial para citas información (percepción subjetiva de quien reclama, esperando a ser atendido por un administrativo)</li> <li>Incidencia del servicio de acompañamiento</li> <li>Falta de confidencialidad por parte de administrativo</li> <li>No atención en idioma del usuario</li> <li>Trato recibido</li> <li>Justificantes</li> <li>No aplica</li> <li>Otros</li> </ul>



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



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

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 HIS y los procesos de sus áreas de apoyo administrativo asistenciales, recepción, información y atención telefónica.
Método:	En gabinete: · 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: $(\text{N}^\circ \text{ de incidencias SIGI relativas al servicio del personal administrativo} / \text{N}^\circ \text{ total de incidencias SIGI}) \times 100$	Se pidieron las Incidencias y SIGIS de 2019.  Se han recibido 276 incidencias (reclamaciones) que datan entre el 4 de enero de 2019 y el 26 de diciembre de 2019.
ID_SQR-SIGI_G2: % de incidencias por causa (Las causas corresponden con requisitos contractuales)	Unidades: % Fórmula: $(\text{N}^\circ \text{ de incidencias de una causa} / \text{N}^\circ \text{ total de incidencias}) \times 100$	De esas 276 incidencias (reclamaciones), 38 son SIGIs

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
Directora de Continuidad Asistencial del Hospital	Belén Ubach Badía	Directora de Continuidad Asistencial del Hospital
Coordinador de Admisión del Hospital	Manuel Freire Manariños	Coordinador de Admisión del Hospital
Director de Gestión del Hospital	Álvaro Conde Rodríguez	Director de Gestión del Hospital
Director Explotación SC (Hospital del Norte SA)	José Luis García Matamoros	Director Explotación SC (Hospital del Norte SA)
Director General de SC (Hospital del Norte SA)	Carlos De Marcos Suárez	Director General de SC (Hospital del Norte SA)
Responsable de Servicios Directos de SC (Hospital del Norte SA)	José María Polo	Responsable de Servicios Directos de SC (Hospital del Norte SA)



Área/Cargo	Interlocutor/a	Procesos auditados
Responsable de Administrativos de SC (Hospital del Norte SA)	Ana María Rodríguez del Río	Responsable de Administrativos de SC (Hospital del Norte SA)
Admisión de Urgencias (tarde)	María Cámara	Urgencias
Admisión de Urgencias (tarde)	Tiscar López	Urgencias
Extracciones	Juan José Sobrino	Extracciones
Extracciones	Mónica Granda	Extracciones
Farmacia	Eduardo Navas García	Farmacia
Anatomía Patológica	Sara Moya Sierra	Anatomía Patológica
Admisión Diálisis	Ana Belén León Garrido	Diálisis
Registro de Recién Nacidos	José Luis Mesonero	Registro de Recién Nacidos
Admisión Rehabilitación / Transporte Sanitario	Adrián Sanz Alarcón	Rehabilitación / Transporte Sanitario
Mostrador Citaciones Presenciales	Carmen Felicidad	Mostrador Citaciones Presenciales
Mostrador Citaciones Presenciales	Gabriel Prieto Díaz	Mostrador Citaciones Presenciales
Archivo de HC	Elena Perez Espina	Archivo de HC
Pool de Citaciones	Lola Medina Sánchez	Citaciones Consultas Externas
Pool de Citaciones	Beatriz Brasal	Citaciones Consultas Externas
Pool de Citaciones	Carolina Conejo Fraile	Citaciones Consultas Externas
Pool de Citaciones	Sara Álvarez Campos	Citaciones Consultas Externas
Pool de Citaciones	María del Mar Sanz	Citaciones Consultas Externas
Pool de Citaciones	Mónica Granda	Citaciones Consultas Externas
Información General / Recepción	Beatriz Nuño	Información General / Recepción
Hospital de Día Médico + Psiquiátrico	Milagros Gago	Hospital de Día Médico + Psiquiátrico



Área/Cargo	Interlocutor/a	Procesos auditados
Cirugía Mayor Ambulatoria	Soraya Martín	Cirugía Mayor Ambulatoria
Atención al Paciente	Begoña Ávila Margolles	Atención al Paciente
Atención al Paciente	María Isabel Gómez González	Atención al Paciente
Admisión: Agendas	Luis Ángel Puig Gamero	Admisión: Agendas
Admisión: Hospitalización (Gestión de Camas)	Tomasa Picazo Jimenez	Admisión: Gestión de Camas
Admisión: Coordinación con otros Centros	Blanca Alonso Velez	Admisión: Coordinación con otros Centros
Admisión: Coordinación con otros Centros (SCAE / SIFCO)	Jesús David Crispín Fernández	Admisión: Coordinación con otros Centros (SCAE / SIFCO)
Admisión: Lista de Espera Quirúrgica (LEQ)	Cristian Serrano Martín	Admisión: Lista de Espera Quirúrgica (LEQ)
Admisión: Reprogramaciones + Citación Digestivo	Yolanda Lora González	Admisión: Reprogramaciones + Citaciones

### 5.1.2 Resultados de los indicadores obtenidos por tipo de estudio:

- a) Resultados de los indicadores del ES\_RD Auditoría de requisitos documentales (Anexo 1):

Indicador	Resultado	Cumplimiento y Punto en el que se detallan las incidencias observadas	Requisito del PPTE relacionado
ID_RD_G1: % de cumplimiento de los requisitos documentales.	74,4 %	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 (Anexo2):

Indicador	Resultado	Cumplimiento y Punto en el que se detallan las incidencias	Requisito del PPTE relacionado
ID_PS_G1: % de cumplimiento de los requisitos de los procesos y subprocesos.	98,0 %	Se detallan incidencias en el punto 5.1.3 "Desviaciones Observadas. Plan de Acción"	—
ID_PS_E1: Puntuación de la calidad de la atención o información al paciente (Atención Telefónica)	10 sobre 10	CUMPLE	No aplica
ID_PS_E2: Puntuación de la calidad de la atención o información al paciente (Atención Presencial)	8,7 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	85% (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.	No se ha definido un valor objetivo o de referencia.	2020: Ausencia Justificada (0,1%); Baja Enfermedad Común (10,5%), Baja Accidente de Trabajo (0%), Promedio Total (10,6%)	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 3



Indicador	Objetivo	Resultado	Cumplimiento y Punto en el que se detallan las incidencias	Requisito del PPTE relacionado
Cumplimiento del deber de confidencialidad. ID_DPS_E4: % de reclamaciones relacionadas.	No se ha definido un valor objetivo o de referencia.	No han tenido	CUMPLE	PPTE Ap. 12 Punto de indicadores: Ref 4
Refuerzo de personal en sobrecargas puntuales de trabajo. ID_DPS_E5: % de horas de personal de refuerzo sobre el total de horas.	No se ha definido un valor objetivo o de referencia.	No existen datos que permitan medir los refuerzos	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. No se mide, la Administración Sanitaria es la que organiza y realiza los acompañamientos	N/A	PPTE Ap. 12 Punto de indicadores: Ref 6
Organización de actos. ID_DPS_E7: % de actos con incidencias de organización sobre el total de actos organizados.	100%	N/A. No se mide, la Administración Sanitaria es la que organiza los eventos. No obstante, refieren que se organizan pocos.	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



Indicador	Objetivo	Resultado	Cumplimiento y Punto en el que se detallan las incidencias	Requisito del PPTE relacionado
Grado de cumplimiento en la identificación. ID_DPS_E10: % de personal correctamente identificado.	100% de personal identificado.	Resultado: 98%  Casi todo el personal está correctamente identificado. 2 administrativos en Admisión de Rehabilitación y en Registro de Recién Nacidos no llevan la identificación correspondiente	CUMPLE	PPTE Ap. 12 Punto de indicadores: Ref 10
ID_DPS_E11: Tiempo de respuesta en llamada de entrada.	Máximo 30 seg.	Los resultados mostrados se han obtenido mediante el estudio ES_CAT.  375,1 segundos es el tiempo promedio de respuesta en llamada de entrada	Se detallan incidencias en el punto 5.1.3 "Desviaciones Observadas. Plan de Acción"	PPTE Ap. 12 Punto de indicadores: Ref 11
ID_DPS_E12: Tiempo de atención en llamada de espera (llamada perdida)	< 1 minuto	Los resultados mostrados se han obtenido mediante el estudio ES_CAT.  4 mins 6 segundos es el 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.	No se realiza la medición de este indicador	No se realiza la medición de este indicador  Se detallan incidencias en el punto 5.1.3 "Desviaciones Observadas. Plan de Acción"	PPTE Ap. 12 Punto de indicadores: Ref 13
ID_DPS_E14: % de llamadas perdidas no debe ser superior al 3%.	≤ 3%	2019: 81% de media de llamadas perdidas + 60 seg.  2020: 81% de media de llamadas perdidas + 60 seg (dato hasta julio 2020).  Según los datos obtenidos mediante el estudio ES_CAT el % de llamadas perdidas fue de un 52,35 %	Se detallan incidencias en el punto 5.1.3 "Desviaciones Observadas. Plan de Acción"	PPTE Ap. 12 Punto de indicadores: Ref 14



Indicador	Objetivo	Resultado	Cumplimiento y Punto en el que se detallan las incidencias	Requisito del PPTE relacionado
Comunicación con las personas en guardia localizada. ID_DPS_E15: % de incidencias relacionadas con fallos en los sistemas de comunicación con el personal de guardia.	No se ha definido un valor objetivo o de referencia.	No se han detectado incidencias durante los días de auditoría, ni en las SQR ni en los SIGIs	CUMPLE	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.	Se entregan informes mensuales a la administración sanitaria, con información de planillas y coberturas	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 tienen. Se les bloquean los equipos.	CUMPLE	PPTE Ap. 12 Punto de indicadores: Ref 17
Listado telefónico actualizado. ID_DPS_E18: % de puestos de información con listado telefónico actualizado.	100% de listados actualizados en los puestos de información.	Sí los tienen, pero no lo tienen actualizado posiblemente en todas las unidades	Cumplimiento: 95% Se detallan incidencias en el punto 5.1.3 "Desviaciones Observadas. Plan de Acción".	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.	Resultado: 98% Casi todo el personal está correctamente identificado. 2 administrativos en Admisión de Rehabilitación y en Registro de Recién Nacidos no llevan la identificación correspondiente	CUMPLE	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 aparece correctamente uniformado	CUMPLE	PPTE Ap. 12 Punto de indicadores: Pliego general



Indicador	Objetivo	Resultado	Cumplimiento y Punto en el que se detallan las incidencias	Requisito del PPTE relacionado
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.	Todo el personal se cubre, y se realizan coberturas por bajas, refuerzos, etc. Lo que no queda tan claro es que las coberturas se lleven a rajatabla o al 100% estrictas en los momentos de cambio de turno	Cumplimiento: 95% Se detallan incidencias en el punto 5.1.3 "Desviaciones Observadas. Plan de Acción"	<b>PPTE Ap. 12 Punto de indicadores: Pliego general</b>

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

Indicador	Objetivo	Resultado	Cumplimiento y Punto en el que se detallan las incidencias	Requisito del PPTE relacionado
ID_CAP_G1 Tiempo de espera en sala.	Criterio de buenas prácticas. No se especifica un objetivo concreto.	5:39 minutos (promedio)	Se detallan incidencias en el punto 5.1.3 "Desviaciones Observadas. Plan de Acción"	—
ID_CAP_G2 % de puestos atendidos.	100% de puestos atendidos	71%	Se detallan incidencias en el punto 5.1.3 "Desviaciones Observadas. Plan de Acción"	<b>PPTE Ap. 12 Punto 3.2:</b> Disponer de puntos de información dedicados a la atención a pacientes y usuarios.
ID_CAP_G3: Posibles incidencias ocurridas durante la observación.	No aplica	159	Se detallan incidencias en el punto 5.1.3 "Desviaciones Observadas. Plan de Acción"	Puede relacionarse con cualquier requisito del PPTE
ID_CAP_G4: % de puestos de atención bien identificados.	100%	100%	CUMPLE	<b>PPTE Ap. 12 Punto de indicadores:</b> Identificación visible del personal que presta el servicio. El personal está correctamente uniformado.
ID_CAP_G5: % de personal que atienden bien uniformados	100%	100%	CUMPLE	<b>PPTE Ap. 12 Punto de indicadores:</b> 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.	91%	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 entandares 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.	375,1 segundos	Se detallan incidencias en el punto 5.1.3 "Desviaciones Observadas. Plan de Acción"	<b>PPTE Ap. 12 Punto 4.3. Ref 11, 12 y 13:</b> 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.  <b>Punto de indicadores del PPTE, Ref 11, 12 y 13:</b> 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%.	52,4 %	Se detallan incidencias en el punto 5.1.3 "Desviaciones Observadas. Plan de Acción"	<b>PPTE Ap. 12 Punto 4.3 y punto de indicadores, Ref 14:</b> En las llamadas entrantes atendidas personalmente el porcentaje de "llamadas perdidas" no debe ser superior al 3%.
ID_CAT_G3: Tiempo de llamadas en espera.	Atender todas las llamadas que se realicen desde el exterior del Hospital, y que necesiten información que no se facilite por la centralita automática.	4 mins 6 segundos	Se detallan incidencias en el punto 5.1.3 "Desviaciones Observadas. Plan de Acción".	<b>PPTE Ap. 12 Punto 4.3. Ref 14:</b> Atender todas las llamadas que se realicen desde el exterior del Hospital, y que necesiten información que no se facilite por la centralita automática.  <b>Punto de indicadores del PPTE, Ref 12:</b> Tiempo de atención en llamada de espera (llamada perdida)



Indicador	Objetivo	Resultado	Cumplimiento y Punto en el que se detallan las incidencias	Requisito del PPTE relacionado
ID_CAT_G4: % Derivaciones realizadas correctamente.	Criterio de buenas prácticas. No se especifica un objetivo concreto.	77,05%	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.	74,01%	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.	84,76%	Se detallan incidencias en el punto 5.1.3 "Desviaciones Observadas. Plan de Acción"	—
ID_CAT_G7: % Trato recibido, tono empleado adecuados.	Criterio de buenas prácticas. No se especifica un objetivo concreto.	98,10%	CUMPLE	—
ID_CAT_G8: % de Conexiones telefónica de calidad adecuada.	Criterio de buenas prácticas. No se especifica un objetivo concreto.	94,69%	Se detallan incidencias en el punto 5.1.3 "Desviaciones Observadas. Plan de Acción"	—
ID_CAT_G9: % de despedidas adecuadas.	Criterio de buenas prácticas. No se especifica un objetivo concreto.	100%	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 38 SIGIs en 2019 (13,77% de las incidencias), con la siguiente categorización:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Otros: 47,37%</li> <li>• Problemas derivados de la reprogramación de citas: 23,68%</li> <li>• Falta Personal en punto de atención presencial en horario previsto: 21,05%</li> <li>• Información incompleta facilitada a usuarios: 2,63%</li> </ul>	Se detallan incidencias en el punto 5.1.3 "Desviaciones Observadas. Plan de Acción"



Indicador	Resultado	Punto en el que se detallan las incidencias
ID_SQR-SIGI_G2: % de incidencias por causa (Las causas corresponden con requisitos contractuales)	<p>El total de incidencias registradas en 2019 (276), se pueden categorizar por causa de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Llamadas no atendidas. 42,39%</li><li>• Problemas derivados de la reprogramación de citas. 25,36%</li><li>• Problemas para conseguir citas. 7,97%</li><li>• Otros: 7,61%</li><li>• Tiempo de espera excesivo presencial: 5,43%</li><li>• Trato Recibido: 4,35%</li><li>• Falta personal en el punto de atención presencial en el horario previsto. 3,26%</li></ul>	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 3 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_DPS_0001 DC_ES_CAT_0001	<p>En cuanto al indicador de % de llamadas perdidas, se ha evidenciado en el proceso de auditoría que los resultados son: 2019: 62,89% de media de llamadas perdidas + 60 seg; 2020: 76,08% de media de llamadas perdidas + 60 seg (dato hasta julio 2020)</p> <p>Además de esto, según el estudio de la calidad de la atención telefónica realizado, el resultado del indicador de % de llamadas perdidas ha sido de un 52,4 % de un total de 384 llamadas realizadas en el estudio.</p>	<p><b>PPTE Requisitos particulares 4. Especificaciones técnicas del servicio. Sección de indicadores. Ref 14</b></p>	<p>Anexo 5 (Resultados de la evaluación de la calidad de la atención telefónica)</p>	<p>Se recomienda actuar sobre las causas que producen las pérdidas de las llamadas. Según los resultados del estudio las causas más reiteradas son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Líneas ocupadas.</li> <li>• Tras varios minutos de espera la llamada se corta.</li> <li>• La llamada se corta al hacer la derivación.</li> </ul> <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>165</td> <td>87,30%</td> </tr> <tr> <td>Mañana (9-13)</td> <td>84</td> <td>44,44%</td> </tr> <tr> <td>Mediodía/Sobremesa (13-17)</td> <td>43</td> <td>22,75%</td> </tr> <tr> <td>Noche (22-8)</td> <td>9</td> <td>4,76%</td> </tr> <tr> <td>Tarde (17-21)</td> <td>29</td> <td>15,34%</td> </tr> <tr> <td>SD-Festivo</td> <td>24</td> <td>12,70%</td> </tr> <tr> <td>Mañana (9-13)</td> <td>9</td> <td>4,76%</td> </tr> <tr> <td>Mediodía/Sobremesa (13-17)</td> <td>6</td> <td>3,17%</td> </tr> <tr> <td>Noche (22-8)</td> <td>2</td> <td>1,06%</td> </tr> <tr> <td>Tarde (17-21)</td> <td>7</td> <td>3,70%</td> </tr> </tbody> </table>	Días y Tramos Horarios para las Llamadas Perdidas	Nº de Llamadas Perdidas	%	Laboral L_V	165	87,30%	Mañana (9-13)	84	44,44%	Mediodía/Sobremesa (13-17)	43	22,75%	Noche (22-8)	9	4,76%	Tarde (17-21)	29	15,34%	SD-Festivo	24	12,70%	Mañana (9-13)	9	4,76%	Mediodía/Sobremesa (13-17)	6	3,17%	Noche (22-8)	2	1,06%	Tarde (17-21)	7	3,70%
Días y Tramos Horarios para las Llamadas Perdidas	Nº de Llamadas Perdidas	%																																			
Laboral L_V	165	87,30%																																			
Mañana (9-13)	84	44,44%																																			
Mediodía/Sobremesa (13-17)	43	22,75%																																			
Noche (22-8)	9	4,76%																																			
Tarde (17-21)	29	15,34%																																			
SD-Festivo	24	12,70%																																			
Mañana (9-13)	9	4,76%																																			
Mediodía/Sobremesa (13-17)	6	3,17%																																			
Noche (22-8)	2	1,06%																																			
Tarde (17-21)	7	3,70%																																			



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 125 incidencias de falta de personal administrativo 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"><li>• Día 10/11/2020: 23 incidencias.</li><li>• Día 11/11/2020: 33 incidencias.</li><li>• Día 12/11/2020: 35 incidencias.</li><li>• Día 13/11/2020: 37 Incidencias.</li></ul> <p>Para más detalle se puede consultar el Anexo 4 página 215.</p>	<p><b>PPTE 2.2. Obligaciones generales de la Sociedad Concesionaria en el área de Recursos Humanos.</b></p> <p><b>Obligaciones relativas al adecuado dimensionamiento de la plantilla:</b></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>

<p>DC_ES_CAP_0002</p>	<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 21 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"> <li>• Día 10, una incidencia en Atención al Paciente con un tiempo de espera de 22 minutos hasta ser atendida (puede ser un tiempo normal de espera en esta unidad).</li> <li>• Día 11, 6 incidencias de tiempos de espera superiores a 20 minutos en unidades de Citaciones, Diálisis, Atención al Paciente.</li> <li>• Día 12, 7 incidencias de tiempos de espera superiores a 20 minutos en unidades de Extracciones, Citaciones, Rehabilitación, Diálisis, Registro de</li> </ul>	<p><b>POTE 2.2. Obligaciones generales de la Sociedad Concesionaria en el área de Recursos Humanos. Obligaciones relativas al adecuado dimensionamiento de la plantilla:</b></p> <p>La Sociedad Concesionaria, y las empresas contratadas por la misma, contarán con el personal necesario para cumplir las obligaciones estipuladas en el Pliego de Prescripciones Técnicas y sus apartados para cada uno de los servicios a su cargo.</p>	<p>No aplica</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
	<p>Neonatos, Atención al Paciente.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Día 13, 7 incidencias de tiempos de espera superiores a 20 minutos en unidades de Extracciones, Citaciones, Rehabilitación, Diálisis, Registro de Neonatos, Atención al Paciente.</li></ul> <p>De las 21 incidencias registradas con tiempos de espera superiores a los 20 minutos, 14 de ellas (66,7%) están igualmente relacionadas con ausencias de un administrativo en el puesto de atención correspondiente.</p>			



**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	En el servicio de farmacia, el personal administrativo de la SC que brinda apoyo en la unidad, comenta que el programa informático Farmatools (con el que entre otras cosas se produce el control de stock), no les da demasiada fiabilidad en el control de stock. Refieren que la propia aplicación les da bastantes descuadres de stock, lo que dificulta su trabajo.	<p><b>PPTe 3. Obligaciones Generales.</b>  <b>3.1. Área de Apoyo Administrativa:</b></p> <p>En la Unidad de Farmacia realizará las funciones administrativas que se le encomienden, incluyendo la gestión administrativa del almacén de productos farmacéuticos.</p>	Aplicación Farmatools	Revisar la adecuación del proceso de control de stock de productos del servicio de farmacia a través de la aplicación informática Farmatools, y en caso posible, ajustar y realizar en la aplicación las modificaciones necesarias que puedan brindar una mejora en la eficiencia del proceso de control de stock.



Código de Desviación	Desviación	Requisitos del PPTe relacionados	Documentos auditados	Propuesta Plan de Acción
DM_ES_RD_0002	<p>No hay Listado de personas relevantes definido por parte de la SC. Se conoce, pero no está registrado.</p> <p>Igualmente, se evidencia que no se establece formalmente formación al respecto, ni se producen registros de la realización de esta formación.</p>	<p><b>PPTe Requisitos particulares 4.2. Área de Recepción/información de pacientes, familiares y visitantes. Ref 9:</b></p> <p>Deben tener conocimiento actualizado del nombre, apellidos y lugar de ubicación y teléfono de las personas relevantes del Hospital, tanto la Dirección, como mandos intermedios ya sean de la Administración Sanitaria o de la Sociedad Concesionaria.</p>	<p>Listado de personas relevantes.</p> <p>Plan de Formación.</p> <p>Registros de Formación.</p>	<p>Elaborar un Listado actualizado de personas relevantes del centro por parte de la SC. Comunicarlo y distribuirlo entre todo el personal administrativo.</p> <p>Incluir formación sobre las personas relevantes del centro, para personal administrativo de nueva incorporación (si es que no se imparte ya), además de registrar formalmente la comunicación de esta información.</p>



Código de Desviación	Desviación	Requisitos del PPTe relacionados	Documentos auditados	Propuesta Plan de Acción
DM_ES_PS_0001	<p>En el área de Recepción / Información se ha evidenciado que en cuanto a la información a pacientes de los medios para facilitar la comunicación y los accesos a personas discapacitadas, únicamente pueden referirles al tele traductor que se encuentra disponible en el servicio de urgencias.</p> <p>En Recepción / Información no disponen de estos medios, y en general en el Hospital no se disponen de más medios para facilitar la comunicación a personas discapacitadas.</p>	<p><b>PPTe Requisitos particulares 4.2. Área de Recepción/información de pacientes, familiares y visitantes:</b></p> <p>Conocimiento de los medios que dispone el Hospital para facilitar la comunicación a personas discapacitadas, entre las distintas áreas del mismo.</p>	No aplica.	<p>Dotar al servicio de los medios necesarios para la comunicación con personas discapacitadas (tele traductores, aplicaciones que faciliten la interpretación para personas sordas, aplicaciones que mejoren / potencien la audición a personas con este tipo de problemas, cartelería con sistema braille).</p>



Código de Desviación	Desviación	Requisitos del PPTe relacionados	Documentos auditados	Propuesta Plan de Acción
DM_ES_PS_0002	<p>Auditando y entrevistando al personal administrativo que lleva a cabo sus funciones y tareas en el Archivo de Historias Clínicas del Hospital, se ha podido evidenciar lo siguiente:</p> <p>Todo lo que sube a Archivo de HC se expurga y se digitaliza; en ese sentido no hay formularios de solicitud de expurgos o digitalización. Igualmente, no hay ningún registro de entradas y salidas de documentación del Archivo de HC (ni para juicios, etc.). Únicamente hay formularios de Solicitud de HC que solicitan los pacientes al servicio de Atención al Paciente. Son los únicos registros de salida de documentos del Archivo de HC.</p>	<p><b>PPTe 2. Alcance y Ámbito de Aplicación. 2.1. Personal Administrativo:</b></p> <p>El personal asistencial y de gestión de la Administración Sanitaria, tendrá que contar con personal administrativo con distinto grado de conocimiento y especialización, dependiendo de las funciones que tengan que desempeñar, que serán explicitadas antes del inicio de la prestación del servicio, y deberán concretarse en el correspondiente "Manual de Procedimiento", al menos, en los siguientes servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Archivo de Documentación Clínica.</li></ul> <p><b>Buenas prácticas para la gestión de procesos de prestación de servicio (Gestión Documentación Clínica)</b></p>	Formularios de Solicitud de HC	<p>Se recomienda que se realice el diseño e implantación de formularios específicos para controlar cualquier tipo de movimiento (entrada / salida) de documentación clínica del Archivo de HC. Igualmente se pueden implantar registros de solicitudes para expurgo de documentación clínica, registros de solicitudes de digitalización de HC, etc. El objetivo es incrementar el control de cualquier movimiento de documentación clínica, dentro y fuera del Archivo de HC.</p>

Código de Desviación	Desviación	Requisitos del PPTe relacionados	Documentos auditados	Propuesta Plan de Acción
DM_ES_PS_0003	<p>En el momento de la auditoría se evidenció que los siguientes procesos se desempeñan sin obtener de ellos ningún indicador de rendimiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión y la planificación de las solicitudes procedentes de Atención Primaria y Residencias Sociosanitarias.</li> <li>Gestión de Agendas.</li> </ul>	<p><b>Buenas prácticas para la gestión de procesos de prestación de servicio:</b></p> <p>Determinar, medir y hacer seguimiento de indicadores de rendimiento de los procesos clave de un servicio.</p>	<p>No se miden estos procesos, por lo que no hay documentación aplicable en este caso.</p>	<p>Se recomienda establecer un panel de indicadores relacionados con los procesos clave del servicio de personal administrativo para hacer seguimiento y evaluación de los procesos, estableciendo objetivos y estándares de calidad.</p> <p>Como ejemplo y sugerencia, se indican los siguientes indicadores relacionados con los procesos mencionados en la desviación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión y la planificación de las solicitudes procedentes de Atención Primaria y Residencias Sociosanitarias: Número de solicitudes tramitadas /unidad de tiempo. Porcentaje de pacientes con SM adecuada citados a más de 15 días.</li> <li>Gestión de Agendas: N<sup>º</sup> pacientes con demora mayor de 60 días de primera consulta. Primer hueco extraordinario de especialidad para primera consulta y sucesiva.</li> </ul>



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"><li>• Control de presencia de los trabajadores.</li><li>• Cumplimiento del deber de Confidencialidad.</li><li>• Refuerzo de personal en sobrecargas puntuales de trabajo.</li><li>• Demostrar el conocimiento actualizado de las dependencias del centro.</li><li>• Conocer la identificación de personas relevantes del Centro.</li><li>• Comunicación con las personas en guardia localizada.</li></ul>	<p><b>PPTE Requisitos particulares 4. Especificaciones técnicas del servicio. Sección de indicadores</b></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"><li>• Control de presencia de los trabajadores.</li><li>• Cumplimiento del deber de Confidencialidad.</li><li>• Refuerzo de personal en sobrecargas puntuales de trabajo.</li><li>• Demostrar el conocimiento actualizado de las dependencias del centro.</li><li>• Conocer la identificación de personas relevantes del Centro.</li><li>• Comunicación con las personas en guardia localizada.</li></ul>



Código de Desviación	Desviación	Requisitos del PPTE relacionados	Documentos auditados	Propuesta Plan de Acción
DM_ES_DPS_0002	<p>En el momento de la auditoría la sociedad concesionaria no dispone de información sobre los siguientes indicadores de prestación del servicio de personal administrativo contemplados en el PPTE:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Refuerzo de personal en sobrecargas puntuales de trabajo.</li><li>• Tiempo de respuesta en llamada de emergencia</li></ul>	<p><b>PPTE Requisitos particulares 4. Especificaciones técnicas del servicio. Sección de indicadores</b></p>	<p>Informes periódicos de actividad y prestación de servicio.</p>	<p>Se recomienda medir los siguientes indicadores y hacer seguimiento de ellos incluyéndolos en el sistema de reporte de informes:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Refuerzo de personal en sobrecargas puntuales de trabajo: % de horas de personal de refuerzo sobre el total de horas.</li><li>• Tiempo de respuesta en llamada de emergencia: tiempo promedio.</li></ul>



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 2 incidencias relativas a momentos de cambios de turno / descansos en Información / Recepción, donde el puesto permanece vacío durante aproximadamente 5 minutos, y sin haber existido ningún refuerzo o cobertura en ese momento de cambio de turno.</p> <p>Igualmente, en las 2 incidencias registradas el tótem de esta área de Información / Recepción se queda fuera de funcionamiento por unos 25 minutos.</p>	<p><b>PPTE 2.2. Obligaciones generales de la Sociedad Concesionaria en el área de Recursos Humanos. Obligaciones relativas al adecuado dimensionamiento de la plantilla:</b></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>



<p>DM_ES_CAT_0001</p>	<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"> <li>• Derivaciones realizadas correctamente: Hay un porcentaje de llamadas de un 24% en las que la derivación no procedía (no aplicable), lo que nos deja un porcentaje de 77,1% de llamadas con derivaciones correctas y un resto de 22,9% de llamadas con derivaciones incorrectas. Las principales causas de estas derivaciones incorrectas son: llamadas que se cortan antes y después de pulsar la derivación.</li> <li>• % De resolución a primera llamada: Hay un porcentaje de 72,6% de llamadas resueltas a la primera, lo que nos deja un 27,3% de llamadas no solucionadas a la primera. Las principales causas son: llamadas que se cortan antes y después de derivaciones.</li> <li>• Saludo y presentación adecuadas: De todas aquellas llamadas que sí han sido atendidas por un operador (hay llamadas que únicamente testaban el proceso de derivaciones y árbol de extensiones), tenemos un</li> </ul>	<p><b>POTE Requisitos generales 3.2. Servicio de recepción/información y atención telefónica:</b></p> <p>Establecimiento de un sistema de comunicación ágil y eficiente entre todos los usuarios los 365 días del año.</p> <p><b>POTE 2. Alcance y Ámbito de Aplicación. 2.3. Personal para el Servicio de Atención Telefónica:</b></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>No aplica</p>	<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
	<p>porcentaje de 84,7% de llamadas en las que la administrativa saluda y se presenta adecuadamente. No obstante hay un 15,2% de llamadas en las que la administrativa no saluda o se presenta de forma correcta. Las principales causas son: la administrativa no saluda con un “buenos días/tardes” o similar, o la administrativa no informa sobre el área o departamento al que se está llamando (citas, radiología, etc.)</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• % de Conexiones telefónica de calidad adecuada: tenemos un porcentaje de 94,7% de llamadas con una conexión telefónica adecuada, lo que deja un 5,3% de llamadas con conexiones telefónicas con mala calidad. Las principales causas son: ruido de fondo, o se escucha mal a la administrativa (sonido hueco, lejano, entrecortado).</li></ul>			



<p>DM_ES_SQR-SIGI_0001</p>	<p>Se pidieron las Incidencias y SIGIS de 2019.</p> <p>Se han recibido 276 incidencias (reclamaciones) que datan entre el 4 de enero de 2019 y el 26 de diciembre de 2019.</p> <p>De esas 276 incidencias (reclamaciones), 38 son SIGIs.</p> <p>En cuanto a la categorización de las incidencias por causas (SIGI):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Otros: 47,37%</li> <li>• Problemas derivados de la reprogramación de citas: 23,68%</li> <li>• Falta Personal en punto de atención presencial en horario previsto: 21,05%</li> <li>• Información incompleta facilitada a usuarios: 2,63%</li> </ul> <p>El total de incidencias registradas en 2019 (276), se pueden categorizar por causa de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Llamadas no atendidas. 42,39%</li> <li>• Problemas derivados de la reprogramación de citas. 25,36%</li> <li>• Problemas para conseguir citas. 7,97%</li> </ul>	<p><b>PPTE 2. Alcance y Ámbito de Aplicación. 2.2. Personal para el Servicio de Recepción / Información:</b></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><b>PPTE 2. Alcance y Ámbito de Aplicación. 2.3. Personal para el Servicio de Atención Telefónica:</b></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><b>PPTE Requisitos generales 3.2. Servicio de recepción/información y atención telefónica:</b></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 SOFÍA  
22/01/2021



Código de Desviación	Desviación	Requisitos del PPTE relacionados	Documentos auditados	Propuesta Plan de Acción
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Otros: 7,61%</li><li>• Tiempo de espera excesivo presencial: 5,43%</li><li>• Trato Recibido: 4,35%</li><li>• Falta personal en el punto de atención presencial en el horario previsto. 3,26%</li></ul>	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 14 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_0002	Los Procedimientos de Servicios aprobados están actualizados a fecha 15 de diciembre de 2016, pero no hay actualizaciones o versiones posteriores. La SC refiere que se realizó un intento por su parte para definir Manuales de Procedimientos en la edición 7 de septiembre de 2020. Esta edición, la enviaron a la Administración Sanitaria y desde entonces no han recibido respuesta ni aprobación para su uso.	<p><b>PPTE Requisitos generales 2.1. Personal Administrativo:</b></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><b>PPTE Requisitos generales 3.1 Área de Apoyo Administrativa:</b></p> <p>Realizar las labores administrativas para los servicios asistenciales que la Administración Sanitaria determine.</p>	Manual de Procedimientos	La SC remitirá a la Administración Sanitaria para aprobación, toda la documentación actualizada definida para la prestación del servicio (Manual de Procedimientos). Una vez que esta aprobación se efectúe, se producirá una nueva comunicación y distribución de esta documentación aprobada y actual, entre todo el personal administrativo, bien mediante comunicaciones por email, bien haciendo accesible esta documentación a todo el personal administrativo a través de carpetas compartidas del servidor, o ambas.



Código de Desviación	Desviación	Requisitos del PPTE relacionados	Documentos auditados	Propuesta Plan de Acción
DL_ES_RD_0002	Aunque se puede evidenciar que en las planillas de personal administrativo de la SC toda cobertura queda reflejada, no queda del todo claro en todos los casos que se realicen correctamente todas las coberturas reales en los momentos de cambios de turno.	<p><b>PPTE 2. Alcance y Ámbito de Aplicación:</b></p> <p>Los servicios se prestarán 365/6 días al año, y en los turnos y con las condiciones que se concretarán en los Protocolos y Manuales de procedimiento de cada Unidad del Hospital.</p> <p><b>PPTE 4. Especificaciones Técnicas del Servicio. Ref 3:</b></p> <p>Tomar las medidas necesarias de control de presencia del personal a su cargo, para que cumpla la jornada laboral establecida.</p>	<p>Planillas de personal.</p> <p>Registros o informes del registro de jornada laboral.</p>	<p>La SC controlará de forma preventiva los momentos de cambios de turno en las diferentes áreas y puntos de atención directa por parte de personal administrativo. Si como resultado de estas revisiones sigue evidenciándose incidencias, la SC revisará la adecuación de los recursos en las diferentes áreas y en los diferentes puntos de atención.</p>



Código de Desviación	Desviación	Requisitos del PPTE relacionados	Documentos auditados	Propuesta Plan de Acción
DL_ES_RD_0003	<p>En cuanto a capacitación de personal administrativo de la SC, se ha evidenciado que la Formación Inicial se compone de: Manual de Instrucción, Información de Acogida, Normas Corporativas, Políticas de Compañía (Calidad y Medio Ambiente, Prevención de Riesgos Laborales).</p> <p>La Formación en el Puesto de Trabajo, procedimientos específicos a los puestos, así como formación en las herramientas informáticas específicas (Selene, Ruleq, Cibeles, etc.) no queda no obstante registrado.</p>	<p><b>PPTE 4. Especificaciones Técnicas del Servicio. Ref 2:</b></p> <p>La Sociedad Concesionaria deberá 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.</p> <p><b>PPTE 4. Especificaciones Técnicas del Servicio:</b></p> <p>La Sociedad Concesionaria del servicio garantizara, en todo momento, que 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.</p>	<p>Plan de Formación.</p> <p>Registros de Formación.</p>	<p>En cuanto a la Formación Inicial impartida para nuevo personal administrativo, se debería dejar registro formal de ésta formación inicial, registro formal de su adecuación y aprovechamiento, así como diseñar algún tipo de formato que pueda registrar una evaluación inicial de esta formación por parte de los supervisores que han estado tutorando la nueva incorporación.</p> <p>Para el proceso de Acogida / Bienvenida de nuevo personal administrativo, se recomienda dejar registro de toda la documentación entregada, información aportada y accesos comunicados.</p>



Código de Desviación	Desviación	Requisitos del PPTE relacionados	Documentos auditados	Propuesta Plan de Acción
DL_ES_RD_0004	Refieren desde la SC que están haciendo varios intentos o tienen varias ideas de implementar un proceso de evaluación del desempeño, pero por el momento no tienen ningún proceso formal al respecto.	<b>PPTE Requisitos particulares 4. Especificaciones técnicas del servicio:</b>  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.	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.
DL_ES_RD_0005	Se ha podido evidenciar que la SC no ha definido un listado de idiomas relevantes para el personal administrativo a su cargo. Igualmente, no se evidencia ninguna formación en idiomas como parte de los Planes de Formación periódicos. La SC no exige formación en idiomas a su nuevo personal o a su personal antiguo.	<b>PPTE Requisitos particulares 4.2. Área de Recepción/información de pacientes, familiares y visitantes:</b>  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.	Listado de idiomas relevantes.  Plan de Formación.  Registros de Formación.  Registro de Incidencias.	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.  Una vez incluida, determinar los cursos, proveedores de la formación, personal al que irá dirigida y fechas de ejecución de la formación.  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.



Código de Desviación	Desviación	Requisitos del PPTE relacionados	Documentos auditados	Propuesta Plan de Acción
DL_ES_PS_0001	La formación en aplicaciones informáticas específicas (Selene, Cibeles, Ruleq, etc.) para el personal administrativo de la SC, es impartida por el personal de la Administración Sanitaria, aunque se evidencia que no queda registro de su realización.	<p><b>PPTE 4. Especificaciones Técnicas del Servicio:</b></p> <p>La Sociedad Concesionaria del servicio garantizara, en todo momento, que 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.</p>	<p>Plan de Formación.</p> <p>Registros de Formación.</p>	En cuanto a la formación en aplicaciones informáticas específicas, si bien es impartida por parte del personal de la Administración Sanitaria, la SC debería dejar el correspondiente registro formal ligado a este tipo de formaciones, ya sean estas formaciones iniciales a nuevo personal administrativo, o bien formaciones adicionales motivadas por actualizaciones o modificaciones de las herramientas informáticas.
DL_ES_PS_0003	Se ha podido evidenciar que para solicitar y comunicar Reprogramaciones de Agendas de diferentes especialidades, que en principio se deberían de solicitar y registrar en los formularios oficiales correspondientes, los diferentes Jefes de Servicio (administración sanitaria) hacen estas peticiones y solicitudes al personal administrativo que gestiona agendas, directamente por teléfono o por email. Este tipo de comunicaciones podrían generar errores de transcripción, o comunicación de información incompleta.	<p><b>Buenas prácticas de procedimiento (Gestión de Agendas):</b></p> <p>Con el fin de iniciar la gestión de agendas (creación, anulación, cambio, bloqueo, o apertura de agendas de consultas) el Jefe de Servicio clínico correspondiente realizará la oportuna petición en los formularios oficiales de la Comunidad de Madrid (Normativa de Gestión de Agendas de la Comunidad de Madrid)</p>	<p>Registros de Solicitudes de Reprogramación de Agendas.</p> <p>Emails</p>	La SC establecerá e implantará una pauta, según la cual todo Jefe de Servicio, cumplimentará los formularios oficiales de la Comunidad de Madrid o algún otro formulario diseñado al efecto, para la adecuada comunicación de reprogramaciones, creaciones, anulaciones, bloqueos o aperturas de agendas. Estos formularios aprobados deberán de disponer de toda la información imprescindible para que el personal administrativo pueda gestionar adecuadamente las diferentes agendas. Se debe evitar en la medida de lo posible la utilización de otros medios menos formales (email, llamada telefónica).



Código de Desviación	Desviación	Requisitos del PPTe relacionados	Documentos auditados	Propuesta Plan de Acción
DL_ES_PS_0004	<p>Se ha podido evidenciar que en la Admisión del Servicio de Urgencias, el personal administrativo de la SC, no sabría con exactitud cuál sería la manera más correcta de filiar en el sistema informático Selene, a un paciente que acude a urgencias por accidente pirotécnico.</p> <p>O bien lo reflejarían en Selene como accidente laboral (y en observaciones accidente pirotécnico) si fuera realmente un accidente laboral, o bien lo reflejarían como enfermedad común (y en observaciones incidente pirotécnico) si fuera una persona que ha tenido un incidente con pirotecnia pero no por motivos laborales.</p>	<p><b>Buenas prácticas de procedimiento (Admisión de Urgencias):</b></p> <p>Accidentes Pirotécnicos: el administrativo registrará en la carpeta compartida a todo paciente que acuda a urgencias por accidente relacionado con artículos pirotécnicos.</p>	Herramienta informática Selene	<p>Se recomienda que la SC defina algún tipo de protocolo para el proceso de filiación de pacientes con situaciones específicas y excepcionales en la herramienta Selene, en el servicio de Urgencias.</p> <p>Definir el protocolo con la coordinación y aprobación de la Administración Sanitaria.</p> <p>Por último, una vez aprobado, realizar la comunicación y distribución del protocolo al personal administrativo de la SC y personal sanitario del servicio de Urgencias.</p>



Código de Desviación	Desviación	Requisitos del PPTE relacionados	Documentos auditados	Propuesta Plan de Acción
DL_ES_PS_0005	Se ha podido evidenciar que en la Admisión del Servicio de Urgencias, el personal administrativo de la SC, da de alta al paciente en el Selene pero sin registrar el motivo de alta, a excepción de pacientes que se vayan de Urgencias por <i>motu proprio</i> (alta voluntaria). Refieren que ellos sólo se encargan de realizar el alta física / informática. El alta clínica lo realiza el personal sanitario, marcando el motivo de alta.	<b>PPTE 3. Obligaciones Generales.</b> <b>3.1. Área de Apoyo Administrativa:</b>  Realizará los informes médicos de alta, tanto en el área de urgencias, como de consultas y hospitalización. Dichos informes podrán ser de forma simultánea o por medio de equipos de grabación.	Herramienta informática Selene	La SC se reunirá con la Administración Sanitaria para definir la responsabilidad última del registro de las altas en la herramienta Selene para el servicio de Urgencias.



Código de Desviación	Desviación	Requisitos del PPTE relacionados	Documentos auditados	Propuesta Plan de Acción
DL_ES_PS_0006	<p>En el momento de la auditoría, se evidenció que en la Admisión de Urgencias, el proceso se desempeña sin obtener ningún indicador de rendimiento. Por ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Número de registros de entrada realizados en urgencias, por unidad de tiempo.</li><li>Porcentaje de episodios facturables registrados correctamente en relación con el total de facturables.</li></ul> <p>El personal administrativo de la Admisión de Urgencias comenta que este tipo de indicadores no se miden en estos momentos. Desde el momento de la pandemia, la SC pidió que no se midiera ningún indicador en la unidad de Urgencias, para priorizar la atención y las citas.</p>	<p><b>Buenas prácticas para la gestión de procesos de prestación de servicio:</b></p> <p>Determinar, medir y hacer seguimiento de indicadores de rendimiento de los procesos clave de un servicio.</p>	<p>No se miden estos procesos, por lo que no hay documentación aplicable en este caso.</p>	<p>Se recomienda volver a retomar la medición de indicadores de rendimiento para el servicio de Urgencias, una vez que la situación sanitaria se normalice y estabilice.</p> <p>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>



Código de Desviación	Desviación	Requisitos del PPTE relacionados	Documentos auditados	Propuesta Plan de Acción
DL_ES_PS_0007	<p>Durante el transcurso de la auditoría, se ha podido evidenciar que hay sillas en Recepción / Información a disposición de los pacientes del centro, y también en Urgencias y en Rehabilitación.</p> <p>Sin embargo, en caso de utilización por los pacientes, se evidencia que el personal administrativo no lleva ningún registro de uso.</p>	<p><b>PPTE 4. Especificaciones Técnicas del Servicio. 4.2. Área de Recepción/Información de pacientes, familiares y visitantes:</b></p> <p>El personal del servicio deberá acompañar a enfermos, familiares o visitantes al lugar donde vayan, en las circunstancias que queden establecidas en el oportuno protocolo.</p> <p><b>Buenas prácticas de procedimiento</b></p>	No aplica	<p>Se recomienda definir e implantar por parte de la SC un registro de solicitud y uso de las sillas de ruedas del centro, para controlar su ubicación y asegurar de algún modo su devolución a las diferentes unidades.</p> <p>El personal administrativo de la SC de los diferentes puntos de Información / Recepción (o allí donde se encuentren disponibles sillas de ruedas), comenzarán a realizar el registro de uso de las sillas de ruedas prestadas.</p>
DL_ES_DPS_0001	<p>En cuanto a disponer de un Listado telefónico actualizado en todos los puntos de atención directa al paciente, la SC no me sabe confirmar que en todos los puestos dispongan del Listado telefónico más actualizado</p>	<p><b>PPTE 4. Especificaciones Técnicas del Servicio. 4.2. Área de Recepción/Información de pacientes, familiares y visitantes. Ref 9:</b></p> <p>Deben tener conocimiento actualizado del nombre, apellidos y lugar de ubicación y teléfono de las personas relevantes del Hospital.</p> <p><b>PPTE 4. Especificaciones Técnicas del Servicio. 4.3. Comunicaciones. Ref 18:</b></p> <p>Deberá disponer de un Listado telefónico actualizado mensualmente.</p>	Listado telefónico	<p>La SC deberá cerciorarse y controlar de forma periódica que todos los puestos de atención directa al paciente, y allí donde desarrolle su trabajo personal administrativo, dispongan de un Listado telefónico actualizado.</p> <p>La SC coordinará con la Administración Sanitaria la actualización del Listado telefónico de manera mensual, y realizará su comunicación y distribución a todo el personal administrativo a su cargo.</p>



Código de Desviación	Desviación	Requisitos del PPTE relacionados	Documentos auditados	Propuesta Plan de Acción
DL_ES_DPS_0002	Todo el personal administrativo se cubre, y se realizan coberturas por bajas, refuerzos, etc. Lo que no queda tan claro en todos los casos, es que se realicen correctamente todas las coberturas reales en los momentos de cambios de turno.	<p><b>PPTE 2. Alcance y Ámbito de Aplicación:</b></p> <p>Los servicios se prestarán 365/6 días al año, y en los turnos y con las condiciones que se concretarán en los Protocolos y Manuales de procedimiento de cada Unidad del Hospital.</p> <p><b>PPTE 4. Especificaciones Técnicas del Servicio. Ref 3:</b></p> <p>Tomar las medidas necesarias de control de presencia del personal a su cargo, para que cumpla la jornada laboral establecida.</p>	No se miden este indicador, por lo que no hay documentación aplicable en este caso.	La SC controlará de forma preventiva los momentos de cambios de turno en las diferentes áreas y puntos de atención directa por parte de personal administrativo. Si como resultado de estas revisiones sigue evidenciándose incidencias, la SC revisará la adecuación de los recursos en las diferentes áreas y en los diferentes puntos de atención.

Código de Desviación	Desviación	Requisitos del PPTE relacionados	Documentos auditados	Propuesta Plan de Acción
DL_ES_CAP_0001	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 11 incidencias relativas a los puestos de atención directa de Admisión de Rehabilitación y Registro de Neonatos. En estas 11 incidencias, la misma persona es la que atiende uno de los puestos de Admisión de Rehabilitación y el puesto de Registro de Neonatos a la vez (si bien se evidencia que el puesto de Registro de Neonatos no siempre recibe papás de forma continua).	<p><b>PPTE 2.2. Obligaciones generales de la Sociedad Concesionaria en el área de Recursos Humanos. Obligaciones relativas al adecuado dimensionamiento de la plantilla:</b></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>



## 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	12/11/20: Hay formación extensa y durante años para los profesionales administrativos de la unidad, tanto en atención al paciente, como en habilidades de gestión de conflictos, formaciones más específicas de la unidad o el puesto, etc.
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	
Realizar los informes médicos de alta, tanto en el área de urgencias, como de consultas y hospitalización.	Registros de altas	Crítica	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	12/11/20: Lo realizan en Urgencias, en Hospital de Día, Cirugía Mayor Ambulatoria.
Realizar las labores administrativas para los servicios asistenciales que la Administración Sanitaria determine	Comunicados, actas de acuerdos, etc. donde se reflejen acuerdos adicionales con la Administración Sanitaria	Media	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	12/11/20: Hay reuniones periódicas con la responsable de Continuidad Asistencial, pero refieren que no hay acuerdos adicionales al PPTes. En estas reuniones se ven cómo solucionar los temas pendientes.



REQUISITO	DOCUMENTO	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
	Informes de actividad	Media	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	12/11/20: Se envían Informes mensuales a la Administración Sanitaria con los puntos o con la información que la Administración Sanitaria les pide: planillas de personal y coberturas.
Establecimiento de un sistema de comunicación ágil y eficiente entre todos los usuarios los 365 días del año	Informes de actividad	Media	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	12/11/20: Se envían Informes mensuales a la Administración Sanitaria con los puntos o con la información que la Administración Sanitaria les pide: planillas de personal y coberturas.
Disponer de puntos de información dedicados a la atención a pacientes y usuarios.	Manuales de procedimientos	Media	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
	Mapas de organización.	Media	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	12/11/20: En el Hospital hay mapas del centro, y todo el personal administrativo de nueva incorporación dispone de mapas del centro dentro del Manual de Bienvenida y como parte de la Formación Inicial.
Garantizar la interconexión entre los profesionales, Sociedad Concesionaria, pacientes tanto a nivel interno como comunicación externa.	Informes del sistema de comunicaciones	Media	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	12/11/20: Reciben este Informe de ICM desde la Administración Sanitaria

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	12/11/20: Tienen planillas establecidas para el personal y de forma muestral se puede confirmar que parece que las coberturas y refuerzos se están realizando correctamente.
	Registros de bajas de personal.	Crítica	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	12/11/20: las bajas las registran en las planillas
	Nuevas incorporaciones.	Crítica	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Respetar los plazos máximos de sustitución	Registros de bajas de personal.	Crítica	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
	Registros de contratación: personal de sustitución	Crítica	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Realizar cursos de formación continuada, para que todo el personal que presta servicios en las distintas áreas conozca las Tareas a realizar en las diferentes Áreas de Actividad del hospital	Plan de formación.	Media	8	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	12/11/20: El Plan de Formación 2019 se realizó en su totalidad; el Plan de Formación 2020 de 9 cursos planteados, 5 de ellos no se han llegado a realizar por la pandemia

REQUISITO	DOCUMENTO	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
	Registro de formación impartida.	Media	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
	Registros y controles de asistencia.	Media	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
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	12/11/20: Tienen un cuadrante de servicios y áreas de administrativos con el listado de aplicaciones informáticas que manejan
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	
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	12/11/20: Informe de fichajes de cada trabajador.
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	12/11/20: Todo el personal firma estas cláusulas de confidencialidad, una de la SC y una del Hospital

REQUISITO	DOCUMENTO	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
Contar con la posibilidad de tener "refuerzos" en momentos de picos de demanda que puedan atender dicha demanda de forma urgente	Planillas de personal.	Media	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	12/11/20: Tienen planillas establecidas para el personal y de forma muestral se puede confirmar que parece que las coberturas y refuerzos se están realizando correctamente.
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	12/11/20: Sólo Urgencias en los tres turnos
Tener conocimiento exhaustivo de la ubicación de todas las dependencias del Centro Sanitario	Listado de dependencias del hospital	Media	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	12/11/20: Forma parte de la Formación Inicial y del Manual de Bienvenida de nuevas incorporaciones.
	Plan de formación.	Media	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	12/11/20: Forma parte de la Formación Inicial y del Manual de Bienvenida de nuevas incorporaciones.
	Registros de formación.	Crítica	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	12/11/20: Forma parte de la Formación Inicial y del Manual de Bienvenida de nuevas incorporaciones.

REQUISITO	DOCUMENTO	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
	Registro de incidencias	Crítica	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	12/11/20: No ha habido incidencias al respecto.
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	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	12/11/20: Hay tele traductor en Urgencias; es un medio que pone la administración sanitaria, no el personal de la SC.
	Plan de formación.	Media	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	12/11/20: Hay tele traductor en Urgencias; es un medio que pone la administración sanitaria, no el personal de la SC.
	Registros de formación	Media	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	12/11/20: Hay tele traductor en Urgencias; es un medio que pone la administración sanitaria, no el personal de la SC.
	Registro de incidencias	Media	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	12/11/20: No hay incidencias al respecto

REQUISITO	DOCUMENTO	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
Conocimiento actualizado del nombre, apellidos y lugar de ubicación y teléfono de las personas relevantes del Hospital	Registro de incidencias	Media	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	12/11/20: No ha habido incidencias al respecto.
Facilitar la tarjeta Identificación de Acceso que la Administración Sanitaria determine	Registros de entrega de identificación de acceso	Media	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	12/11/20: Lo realiza la seguridad de la SC
Elaboración de los informes periódicos que determine la Administración Sanitaria.	Informes periódicos requeridos por la Administración sanitaria	Baja	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	12/11/20: Se envían Informes mensuales a la Administración Sanitaria con los puntos o con la información que la Administración Sanitaria les pide: planillas de personal y coberturas.
Definir la prestación del servicio en un manual de procedimiento	Manuales de procedimientos	Crítica	7	DESVIACIÓN DE CRITICIDAD LEVE	DL_ES_RD_0001	12/11/20: Los Procedimientos de Servicios aprobados están actualizados a fecha 15 de diciembre de 2016, pero no hay actualizaciones o versiones posteriores. La SC refiere que se realizó un intento por su parte para definir Manuales de Procedimientos en la edición 7 de septiembre de 2020. Esta edición, la enviaron a la Administración Sanitaria y desde entonces no han recibido respuesta ni aprobación para su uso.

REQUISITO	DOCUMENTO	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
Descripción de todos los servicios de apoyo administrativo previstos	Manuales de procedimientos	Media	7	DESVIACIÓN DE CRITICIDAD LEVE		12/11/20: Los Procedimientos de Servicios aprobados están actualizados a fecha 15 de diciembre de 2016, pero no hay actualizaciones o versiones posteriores. La SC refiere que se realizó un intento por su parte para definir Manuales de Procedimientos en la edición 7 de septiembre de 2020. Esta edición, la enviaron a la Administración Sanitaria y desde entonces no han recibido respuesta ni aprobación para su uso.
Realizar las labores administrativas para los servicios asistenciales que la Administración Sanitaria determine	Manuales de procedimientos	Crítica	7	DESVIACIÓN DE CRITICIDAD LEVE		12/11/20: Los Procedimientos de Servicios aprobados están actualizados a fecha 15 de diciembre de 2016, pero no hay actualizaciones o versiones posteriores. La SC refiere que se realizó un intento por su parte para definir Manuales de Procedimientos en la edición 7 de septiembre de 2020. Esta edición, la enviaron a la Administración Sanitaria y desde entonces no han recibido respuesta ni aprobación para su uso.





REQUISITO	DOCUMENTO	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
Establecimiento de un sistema de comunicación ágil y eficiente entre todos los usuarios los 365 días del año	Manuales de procedimientos	Media	7	DESVIACIÓN DE CRITICIDAD LEVE	DL_ES_RD_0002	12/11/20: Aunque se puede evidenciar que en las planillas de personal administrativo de la SC toda cobertura queda reflejada, no queda del todo claro en todos los casos que se realicen correctamente todas las coberturas reales en los momentos de cambios de turno.
	Planificaciones de personal, dotación de los puestos de atención telefónica	Crítica	7	DESVIACIÓN DE CRITICIDAD LEVE		12/11/20: Aunque se puede evidenciar que en las planillas de personal administrativo de la SC toda cobertura queda reflejada, no queda del todo claro en todos los casos que se realicen correctamente todas las coberturas reales en los momentos de cambios de turno.
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	Capacitación del nuevo personal.	Crítica	7	DESVIACIÓN DE CRITICIDAD LEVE	DL_ES_RD_0003	12/11/20: La Formación Inicial se compone de: Manual de Instrucción, Información de Acogida, Normas Corporativas, Políticas de Compañía (Calidad y Medio Ambiente, Prevención de Riesgos Laborales); La Formación en el Puesto de Trabajo, procedimientos específicos a los puestos, así como formación en las herramientas informáticas específicas (Selene, Ruleq, Cibeles, etc.) no queda registrado.
El personal conoce las aplicaciones informáticas que funcionan en el hospital, así como que está al día de las modificaciones e innovaciones de dichas aplicaciones que pudieran realizarse.	Plan de formación.	Media	7	DESVIACIÓN DE CRITICIDAD LEVE		12/11/20: La formación en aplicaciones informáticas (Selene, Cibeles, Ruleq, etc.) es realizada por el personal de la Administración Sanitaria, aunque no queda registro de su realización.
	Registros de formación	Media	7	DESVIACIÓN DE CRITICIDAD LEVE	12/11/20: La formación en aplicaciones informáticas (Selene, Cibeles, Ruleq, etc.) es realizada por el personal de la Administración Sanitaria, aunque no queda registro de su realización.	

REQUISITO	DOCUMENTO	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
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_0004	12/11/20: Refieren desde la SC que están haciendo varios intentos o tienen varias ideas de implementar algo así, pero por el momento no tienen ningún proceso formal de evaluación del desempeño.
Conocimientos básicos de las lenguas más habituales utilizadas en el área de influencia del Hospital	Listado de idiomas relevantes.	Media	7	DESVIACIÓN DE CRITICIDAD LEVE	DL_ES_RD_0005	12/11/20: No lo pide la SC a su nuevo personal o a su personal antiguo, para ellos no es un requerimiento.
	Plan de formación.	Media	7	DESVIACIÓN DE CRITICIDAD LEVE		12/11/20: No lo pide la SC a su nuevo personal o a su personal antiguo, para ellos no es un requerimiento.
	Registros de formación	Media	7	DESVIACIÓN DE CRITICIDAD LEVE		12/11/20: No lo pide la SC a su nuevo personal o a su personal antiguo, para ellos no es un requerimiento.
	Registro de incidencias	Media	7	DESVIACIÓN DE CRITICIDAD LEVE		12/11/20: No lo pide la SC a su nuevo personal o a su personal antiguo, para ellos no es un requerimiento.

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	5	DESVIACIÓN DE CRITICIDAD MEDIA	DM_ES_RD_0001	El Farmatools no les da demasiada fiabilidad en el control de stock. Refieren que les da bastantes descuadres de stock la propia aplicación
Conocimiento actualizado del nombre, apellidos y lugar de ubicación y teléfono de las personas relevantes del Hospital	Listado de personas relevantes.	Media	5	DESVIACIÓN DE CRITICIDAD MEDIA	DM_ES_RD_0002	12/11/20: No hay Listado de personas relevantes definido por parte de la SC. Se conoce, pero no está registrado.
	Plan de formación.	Media	5	DESVIACIÓN DE CRITICIDAD MEDIA		12/11/20: No hay formación ni registros que evidencien esta formación.
	Registros de formación	Media	5	DESVIACIÓN DE CRITICIDAD MEDIA		12/11/20: No hay formación ni registros que evidencien esta formación.

## 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	Director Explotación SC (Hospital del Norte SA) / Responsable de Administrativos de SC (Hospital del Norte SA)
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	7,6	8	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	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	Reporte mensual del estado del servicio y las posibles incidencias que se hayan producido	Media	8	8	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Reportan mensualmente a la administración sanitaria las planillas y las coberturas, no las incidencias
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	Director Explotación SC (Hospital del Norte SA delega en Responsable de Administrativos de SC (Hospital del Norte SA)
Servicios generales SC / Coordinación de Administrativos de SC / Gestión Personal Administrativo	Gestión del personal administrativo	Control de presencia	Registro de la jornada, al principio y al final (verificar junto con el cuadrante de un mes)	Baja	9,3	9	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	



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 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	
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	8,3	8	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	Firman dos, una de la SC y otra del Hospital
Recepción / Información	Recepción e información general	Información general	Información sobre la ubicación de todas las dependencias del hospital	Baja	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Recepción / Información	Recepción e información general	Gestión del correo	Recogida de correo ordinario y gestión de correo devuelto	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	

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	Registro general del hospital	Registro general del hospital	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Hay un Registro general del Hospital específico, además de Información / Recepción
Recepción / Información	Recepción e información general	Justificantes y autorizaciones	Justificantes de consultas y autorizaciones	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Antes de las 3 de la tarde en el mostrador de citaciones presencial, a partir de las 3 hasta las 20.00 se hacen en Información / Recepción, y posteriormente en Urgencias
Admisión Central	Admisión y documentación clínica		Gestión de la actividad ambulatoria no quirúrgica y de agendas, gestión de la citación, gestión de los programas SCAE y MULTICITA para la integración de agendas del hospital con Atención Primaria y Atención Especializada	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Admisión Central	Admisión y documentación clínica		Gestión de la actividad quirúrgica y del Registro Unificado de la Lista de Espera Quirúrgica.	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Admisión Central	Admisión y documentación clínica		Coordinación intercentros, traslados hospitalarios programados y gestión administrativa de canalizaciones de servicios, pruebas y técnicas.	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Admisión Central	Admisión y documentación clínica		Colaboración con la gestión de programa intercomunitario SIFCO. Gestión de Libre Elección Interhospitalaria.	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Admisión Central	Admisión y documentación clínica		Mantenimiento del Fichero Maestro de Pacientes y vigilancia de su vinculación con Gestor poblacional CIBELES.	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Admisión Central	Admisión y documentación clínica		Gestión administrativa de la Hospitalización y gestión de camas.	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Admisión Central	Admisión y documentación clínica		Gestor de derechos ARCO a través de programa DIANA y reproducción documental.	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Admisión Central	Admisión y documentación clínica		Gestión del soporte administrativo (gestión de peticiones de transporte sanitario, emisión de justificantes ordinarios y con nivel de gravedad, emisión de pulseras identificativas, etc.).	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	

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 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	
Información al Paciente	Atención al paciente	Información al paciente	Informar y orientar al paciente, sus familiares y a los usuarios en general sobre los aspectos concernientes a su estancia en el hospital.	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
SAP	Atención al paciente	Gestión de reclamaciones	Atender, tramitar y registrar cualquier solicitud, queja, reclamación o sugerencia presentada por un usuario en el programa CESTRACK, tratar de solucionar el problema en ese momento o trasladar la incidencia a los departamentos o instituciones pertinentes para su conocimiento, estudio y solución.	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
SAP	Atención al paciente	Gestión de reclamaciones	Cierre de las reclamaciones en el aplicativo y envío de las mismas a los reclamantes	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Se cierran en el programa CESTRACK
SAP	Atención al paciente	Actualización de datos de pacientes	Recogida y tramitación de solicitudes de rectificación de datos	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Normalmente lo envían a Admisión para su realización
Recepción / Información	Atención telefónica	Información al paciente	Información general de todas las dependencias del hospital y de los horarios de funcionamiento	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Recepción / Información	Atención telefónica	Información al paciente	Información de teléfonos de otros centros sanitarios del área de influencia del hospital	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	



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	Redireccionamiento de llamadas	Redireccionamiento de llamadas (externas e internas) a las dependencias correspondientes	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Pool Citación Telefónica	Atención telefónica	Citación	Programación, confirmación y cambios de citas	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Recepción / Información	Atención telefónica	Llamadas de emergencia	Llamadas de emergencia: Los números exclusivos para llamadas de emergencia están situados en el Servicio de Seguridad tal y como determina el Plan de Autoprotección del Hospital	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Urgencias	Atención telefónica	Llamadas de emergencia	Llamadas de emergencia: En el Servicio de Urgencias ante pacientes vitales (triaje de urgencias)	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Laman al Triaje (adulto o infantil hasta 15 años incluido), para que realicen un triaje de urgencias. Hay tres salas de REA para emergencias vitales
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	Diariamente tienen una actualización de un Listado de teléfonos de personal de guardia, guardias localizadas, teléfonos de interés de las principales unidades (urgencias, farmacia, etc.), números de centros de referencia (Hospital La Paz).
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	



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	El aviso telefónico requerirá la localización del paciente. Se realizarán para ello al menos 2 llamadas telefónicas en diferentes horarios (mañana y tarde) hasta localizarlo.	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Pool Citación Telefónica	Comunicación de cita	Aviso telefónico	En caso de no contactar telefónicamente con el paciente tras la 2ª llamada, se procederá a realizar el registro en 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 en contestador automático, siempre tratan de contactar con el paciente



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! Informar a la persona desde dónde se llama: -Llamo del departamento de gestión de citas del Hospital XXXXX.</p> <p>Identificar a la persona que voy a dar la cita: -Hablo con Si no es el paciente identificar el parentesco con el mismo (hija, madre, esposa ).</p> <p>Siempre se tratará de USTED a los pacientes.</p> <p>Si la persona al otro lado del teléfono es un menor de edad no se debe dejar información, se intentará en otro momento hasta el tercer intento.</p> <p>Explicar el motivo de la llamada: cita pendiente, reprogramación de cita, etc.</p> <p>Informar del día y la hora de la nueva cita para que el paciente dé su conformidad.</p> <p>Saludo de despedida. ¡que tenga un buen día, un saludo!</p>	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Pool Citación Telefónica	Comunicación de cita	Correo ordinario	<p>Cita con fecha de cita mayor de 15 días naturales desde que es generada: En este caso el personal administrativo comunicará la cita al paciente por Correo ordinario.</p>	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Pool Citación Telefónica	Comunicación de cita	Correo ordinario	<p>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.</p>	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	



Comunidad  
de Madrid

PA SER-35/2019-AE  
INFORME HOSPITAL INFANTA SOFÍA  
22/01/2021



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	Si la carta viniera devuelta, tras enviarla a la bandeja de Agendas, se procederá desde ese departamento al aviso telefónico del paciente	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Pool Citación Telefónica	Comunicación de cita	Correo ordinario	En el caso de que no fuera localizado por ninguna de las dos vías, se registrará esta situación en el sistema informático (aviso de citas) indicando las veces que se ha intentado localizar y por qué vías.	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Citación Consultas Externas	Comunicación de cita	Presencial	<p>Observar la atención de una o varias citas presenciales:</p> <p>COMUNICACIÓN DE LA CITA FÍSICA Saludo de bienvenida: ¡Buenos días/tardes! ¿en qué puedo ayudarle? ó ¡Buenos días/tardes! Dígame- .</p> <p>Siempre identificar a la persona a la que se va a dar la cita previa petición previa solicitud de tarjeta sanitaria facilitadora (no debemos exigirla, solo pedirla), o DNI del paciente para comprobación de datos.</p> <p>Se comprobará la dirección y teléfonos además del área. Siempre se tratará de USTED a los pacientes.</p> <p>Informar del día y la hora de la nueva cita para que el paciente dé su conformidad e imprimirle la misma.</p> <p>Saludo de despedida. Aquí tiene ¡que tenga un buen día!</p>	Media	8,7	9	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
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	



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		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 SADO los días laborables (preferiblemente de 12 a 15h) y se generará una cita en el tiempo estipulado según la normativa.	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Admisión Central	Gestión y la planificación de las solicitudes procedentes de Atención Primaria y Residencias Sociosanitarias		A todo paciente con solicitud de SM (sospecha de malignidad) valorada como adecuada y con información suficiente, se le generará una cita antes de los 15 primeros días (en todos los casos).	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Admisión Central	Gestión y la planificación de las solicitudes procedentes de Atención Primaria y Residencias Sociosanitarias		En el caso de que el médico/ Jefe de Servicio médico marque bajo su responsabilidad que la SM no es adecuada o no tiene información suficiente se podrá superar este intervalo de 15 días y se podrá dar la cita más tarde.	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Admisión Central	Gestión y la planificación de las solicitudes procedentes de Atención Primaria y Residencias Sociosanitarias		Se adelantarán las citas de las VPE (valoración por especialista), a la fecha que el Jefe de Servicio Médico estime conveniente en las observaciones.	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Admisión Central	Gestión y la planificación de las solicitudes procedentes de Atención Primaria y Residencias Sociosanitarias		Admisión grabará las citas en SELENE, así como en SCAE y avisará a los pacientes telefónicamente, enviando también un SMS.	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Admisión Central	Gestión y la planificación de las solicitudes procedentes de Atención Primaria y Residencias Sociosanitarias		En el caso de que existan solicitudes de VPE o SM con más de 5 días de demora, se enviará al Jefe de Servicio médico responsable de esa valoración un correo recordatorio.	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	



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:	Modificación de día de transporte sanitario tras una reprogramación de cita:  Se lleva a cabo actualmente con las residencias, para ello deben enviar un correo electrónico desde la residencia con la solicitud del cambio de ambulancia, los datos del paciente y de la nueva cita, se contestará a la misma indicando la solución.	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Admisión Central	Gestión y la planificación de las solicitudes procedentes de Atención Primaria y Residencias Sociosanitarias		Cualquier solicitud que no corresponda a las anteriores será devuelta desde el SADOCC 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	
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	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.	Toda solicitud debe contener al menos: Datos del paciente: identificación, contacto, tarjeta sanitaria. Datos del peticionario: centro, servicio, facultativo solicitante. Tipo y prioridad: consulta, prueba, ingreso, transporte, etc.  Efectuada la recepción, el personal administrativo de admisión revisa la solicitud, comprobando que está correctamente cumplimentada.	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Admisión Central	Canalizaciones	Recepción y revisión de la solicitud de asistencia sanitaria.	Si no es así, se devuelve al centro (si es externa) o se contacta con el servicio emisor (si es interna) indicando las deficiencias de la misma para que se proceda a su corrección. Una vez que se ha verificado se llevará a cabo el registro de dicha solicitud.	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Admisión Central	Canalizaciones	Autorización de la solicitud.	Una vez revisada la solicitud, se pasará en formato físico a firma de autorización por parte de la Dirección Médica del hospital, en el caso de ausencia de la Dirección Médica o si se trata de una solicitud urgente, podrá autorizarse de forma extraordinaria y delegada por parte de un médico de Admisión.	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	El Jefe de Admisión y la Dirección Médica
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	El Jefe de Admisión y la Dirección Médica
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	



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 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	Es el SERMAS el que autoriza
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	Recepción o envío de informes clínicos.	Como resultado de la prestación sanitaria (consulta, prueba, ingreso, etc.) se generan datos que quedan registrados en el sistema informático y que se actuará con ellos a disposición de los responsables.  Se resalta que si se trata de un centro público de la Comunidad de Madrid, la información en informes y pruebas está disponible a través de HORUS.	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Admisión Central	Canalizaciones		¿Se dispone de un auxiliar Administrativo de lunes a viernes en turno de mañana?	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
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	
Admisión Central	Canalizaciones		¿Se dispone de indicadores como: Número de solicitudes tramitadas /unidad de tiempo?	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Si se mide, lo pide medir la SC
Admisión Central	Canalizaciones		¿Se dispone de indicadores como: Porcentaje de pacientes de otras comunidades autónomas atendidos de forma programada en SIFCO /unidad de tiempo?	Media	8	8	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	No lo suele pedir la SC y además refieren que tienen muy pocos pacientes de otras comunidades autónomas



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



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	Gestión de agendas	¿Se actualiza el catálogo de locales disponibles para cada especialidad y agendas?	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Lo actualizan en caso necesario
Admisión Central	Actividad Ambulatoria no Quirúrgica y Citación	Gestión de agendas	¿Se actualizan siempre los registros de Gestión de Pacientes?	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
SAP	Actividad Ambulatoria no Quirúrgica y Citación	Solicitud de libre elección en otro centro	Primera consulta e Interconsulta: Se gestiona la cita a través de Multicita desde el SAP.	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Informan al paciente, pero la labor de gestionar las solicitudes de LE las realiza el personal administrativo de SC del departamento de Admisión
SAP	Actividad Ambulatoria no Quirúrgica y Citación	Solicitud de libre elección en otro centro	Consulta sucesiva: De acuerdo con las directrices de las Instrucciones complementarias de la Dirección General de Hospitales, se solicitará desde el SAP el informe de alta del servicio clínico, para el cierre del proceso por parte del médico de Admisión, y se gestionará la cita para el centro/especialista elegido.	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Informan al paciente, pero la labor de gestionar las solicitudes de LE las realiza el personal administrativo de SC del departamento de Admisión
SAP	Actividad Ambulatoria no Quirúrgica y Citación	Solicitud de libre elección en otro centro	Casos específicos: Para la LE (libre elección) en consultas de embarazo, monográficos y psiquiatría se actuará según la normativa vigente a través del SAP.	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Informan al paciente, pero la labor de gestionar las solicitudes de LE las realiza el personal administrativo de SC del departamento de Admisión
Urgencias	Actividad Ambulatoria no Quirúrgica y Citación	Solicitud de libre elección en otro centro	Para la LE solicitada en Urgencias: se procederá a dar cita marcando el check de libre elección en Selene.	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Lo hacen en Selene en la tabla de "Solicitud de Consulta externa desde Urgencias"
SAP	Actividad Ambulatoria no Quirúrgica y Citación	Solicitud de libre elección en otro centro	Denegación de la LE: Se actuará según la normativa vigente.	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Informan al paciente, pero la labor de gestionar las solicitudes de LE las realiza el personal administrativo de SC del departamento de Admisión
Admisión Central	Actividad Ambulatoria no Quirúrgica y Citación	Gestión de agendas	¿Se dispone de Formularios de creación, modificación... de agendas?	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	Se utilizan en Rehabilitación, Diálisis, Hospital de Día
Pool Citación Telefónica	Actividad Ambulatoria no Quirúrgica y Citación	Gestión de citas	¿Se dispone de indicadores como: Número de citas tramitadas por generador de cita/ unidad de tiempo?	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Lo mide la SC
Admisión Central	Actividad Ambulatoria no Quirúrgica y Citación	Gestión de agendas	¿Se dispone de indicadores como: Porcentaje de reprogramación al mes?	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Lo pide la SC y se realiza
Pool Citación Telefónica	Actividad Ambulatoria no Quirúrgica y Citación	Gestión de citas	¿Se dispone de indicadores como: Nº de pacientes no presentados y su porcentaje por especialidad y global?	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Lo mide la SC
Pool Citación Telefónica	Actividad Ambulatoria no Quirúrgica y Citación	Gestión de citas	¿Se dispone de indicadores como: Porcentaje de reclamaciones sobre citación al mes.?	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Lo mide la SC
Urgencias	Admisión de Urgencias	Identificación y filiación del paciente	A la llegada del paciente al Servicio de Urgencias del Hospital, el SADOCC procede a la identificación del mismo accediendo al fichero maestro de pacientes (FMP) de SELENE en búsqueda de pacientes, siguiendo el Procedimiento de filiación (Anexo I), asegurando que es el mismo paciente, actualizando sus datos si es necesario o generando una nueva historia clínica si es la primera vez que acude al hospital (se evitará la duplicidad de historias clínicas).	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Urgencias	Admisión de Urgencias	Identificación y filiación del paciente	Siempre que las condiciones clínicas lo permitan, la identificación se realizará previa a la asistencia y de ser posible mediante soporte documental (TSI en el lector de tarjeta, o en su defecto DNI, NIE, Pasaporte, etc.).	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	



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 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 garantés.	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Se les crea un CIPA temporal en Selene y en Cibeles
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 los casos en los que un agente de autoridad venga en servicio (policía), se filiara con el Nº de placa, no con el nombre.	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Lo filian por número de placa, pero en Urgencias me refieren que deberían dar nombre, y que en cualquier caso, ellos tienen comunicado desde la policía de acudir a hospital de forma privada
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	

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 el caso que el paciente pertenezca a otra comunidad autónoma diferente de Madrid se debe registrar en "otros documentos" la frase "fuera de área" (si posteriormente se solicitase el ingreso de este paciente, se procederá a avisar de nuevo al facultativo responsable de la petición, para su información).	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Urgencias	Admisión de Urgencias	Identificación y filiación del paciente	En caso de pacientes con documentación reglada y vigente (TSE y TSI de otra comunidad autónoma) que no estén registrados en CIBELES y requieran ingreso en nuestro Centro, se procederá a darles de alta en CIBELES.	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Urgencias	Admisión de Urgencias	Asignación del financiador o garante del episodio	Entrega de tríptico de acogida del Servicio de Urgencias o documento informativo similar.	Media	8	8	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	No hay documento al efecto, aunque informan ellos y también hay cartelería
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	



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: Indicación: orden facultativa (indicación realizada y documentada por un facultativo), petición propia (paciente acude de forma voluntaria), orden Judicial: (disposición dictada por un juez), Petición familiar (a solicitud de padre, madre o tutor o representante legal de un paciente menor de edad o incapacitado)?	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Urgencias	Admisión de Urgencias	Asignación del financiador o garante del episodio	¿Se registra: Tipo de patología: enfermedad común (alteración de la salud del usuario), parto (síntomatología relacionada con el proceso de parto), accidente deportivo (daño producido en el desarrollo de una actividad deportiva estando federado el usuario), accidente de tráfico/atropello (daño ocasionado por la colisión de vehículos a motor/ lesión causada por un vehículo motor de forma directa sobre el paciente)?	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Urgencias	Admisión de Urgencias	Asignación del financiador o garante del episodio	¿Se registra: Recurso activo: recurso que ocupa el paciente en urgencias (Box, OBS, STC...)?	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	

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	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 SADOc se queda una copia firmada y otra se entrega al paciente.	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Urgencias	Admisión de Urgencias	Asignación del financiador o garante del episodio	Cuando la financiación es de una mutua o aseguradora privada, por lo general la familia debe gestionar el ingreso en otro hospital en el caso de que sea necesario y el paciente sea trasladable, se debe informar a la familia que avisen a la mutua de que debe enviar el certificado de conformidad.	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Urgencias	Admisión de Urgencias	Asignación del financiador o garante del episodio	Impresión de pulsera identificativa: el 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	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	





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 SADOC de Urgencias (Planning de camas no ocupadas por UE).	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	De 21:30 a 08:00 de la mañana y los fines de semana 20:30 horas del viernes hasta las 08:30 horas del lunes
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	Supervisor de Guardia es el que acepta el ingreso
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	



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: -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	
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	Lo registran en cuaderno de relevo
Urgencias	Admisión de Urgencias	Mantenimiento de recursos informáticos	El SADOc estará en contacto permanente con todos los departamentos informáticos implicados en la gestión del paciente y mantendrá actualizadas las distintas tablas de información y buzones de Selene para conocer en tiempo real los recursos funcionantes (camas, sillones, boxes, etc.).	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Urgencias	Admisión de Urgencias	Emisión de documentos y funciones de apoyo a la asistencia.	Pulseras identificativas: serán impresas una vez realizada la filiación del paciente (Procedimiento de apoyo administrativo).	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Urgencias	Admisión de Urgencias	Emisión de documentos y funciones de apoyo a la asistencia.	Justificantes de Asistencia sanitaria: se procederá a su emisión, según Resolución 28/2010 de la Viceconsejería de Asistencia Sanitaria del Servicio Madrileño de Salud (Procedimiento de apoyo administrativo).	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	



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.	Gestión de avisos a familiares y Tele traductor: el SADOc dará información a pacientes y familiares sobre el funcionamiento general del área de urgencias en caso de que sea requerido.	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Hay un solo tele traductor en el hospital y está custodiado en Urgencias, pero normalmente lo utilizan en Atención al Paciente y en Información a Familiares
Urgencias	Admisión de Urgencias	Emisión de documentos y funciones de apoyo a la asistencia.	En caso de que el familiar o acompañante demande información o el Tele traductor (se registrará esta última actividad), será puesto en contacto con la informadora de urgencias (chaqueta verde) en horario de 8 a 22h, (de 22h a 8h se realizará la información (no clínica) de localización/ ubicación y se entregará el Tele traductor (con registro del uso) por el SADOc, informándolo a la mañana siguiente a la chaqueta verde).	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Hay un solo tele traductor en el hospital y está custodiado en Urgencias, pero normalmente lo utilizan en Atención al Paciente y en Información a Familiares
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	De 21:30 a 08:00 de la mañana y los fines de semana 20:30 horas del viernes hasta las 08:30 horas del lunes
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	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Está avisado el Supervisor de Guardia y el abogado del hospital



Auditado en: (Especificar el área)	Proceso	Subproceso	Requisito	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTUACIÓN	REDONDEO	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	OBSERVACIONES / DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
			ordinaria (retención forzosa, exitus extramuros, etc.)						
Urgencias	Admisión de Urgencias	Emisión de documentos y funciones de apoyo a la asistencia.	Gestión de Reclamaciones: Se debe sellar la reclamación que sea entregada (Pasar a trámite) y enviar al Servicio de Atención al Paciente.	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Urgencias	Admisión de Urgencias	Emisión de documentos y funciones de apoyo a la asistencia.	Comunicación en Situación de Catástrofe: el personal administrativo del SADOc de urgencias estará en conocimiento del uso del teléfono del Plan REDERMAS y su uso para comunicación en caso de crisis colectiva. PLAN FUNCIONAL REDERMAS	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Ellos lo llaman como "Teléfono de Catástrofes"
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 pasaría el paciente a triaje.	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Urgencias	Admisión de Urgencias	Emisión de documentos y funciones de apoyo a la asistencia.	Petición de datos solicitados por Supervisor y Jefe de Hospital: se tratará de facilitar estos datos, si interfiere en la actividad de filiación y registro solicitaremos los datos que necesita para dárselos en un momento posterior sin pacientes.	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	

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.	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	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	Tienen un contenedor de documentos que se lleva la empresa de gestión de residuos de Acciona (la SC)
Urgencias	Admisión de Urgencias	Dotación de medios	¿Se dispone de señalización de los puestos, banda de espere turno en el suelo, cartel de ausencia...?	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Urgencias	Admisión de Urgencias	Dotación de medios	¿Se dispone de Artículos de Papelería (archivadores, AZ, folios, bandejas metálicas, pulseras, bolígrafos, grapadoras, etc.?)	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Urgencias	Admisión de Urgencias	Dotación de medios	¿Se dispone de artículos de imprenta (carteles de LOPD, reclamaciones, tarjetas de	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
			información sobre teléfonos, calendarios, etc.)?						
Urgencias	Admisión de Urgencias	Dotación de medios	¿Se dispone de uniformidad corporativa (ropa, zapatos y tarjetas identificativas)?	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
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	Lo hace Admisión: Hospitalización (Gestión de Camas)
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	El personal administrativo de la SC de esta unidad archiva los consentimientos de las cirugías, y en el psiquiátrico también llevan el archivo de los consentimientos de ingresos voluntarios e involuntarios
Hospital de Día	Hospitalización y hospital de día	Gestión de camas de hospitalización y hospital de día	Control de Altas diarias	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
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	Preparar listados de citaciones de pacientes que tengan que pasar por el Hospital de Día Médico o Psiquiátrico
LEQ	Cirugía	Gestión de Lista de Espera Quirúrgica (LEQ)	Recepción del plan semanal de cirugías por parte de los Jefes de Servicio	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
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	
LEQ	Cirugía	Gestión de Lista de Espera Quirúrgica (LEQ)	Aviso a pacientes de la programación de su cirugía, dejando constancia en SELENE de cada aviso	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
LEQ	Cirugía	Gestión de Lista de Espera Quirúrgica (LEQ)	Programación en SELENE de los quirófanos	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	En Panel quirúrgico del Selene

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	
LEQ	Cirugía	Gestión de Lista de Espera Quirúrgica (LEQ)	Otras tareas asociadas	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Pool Citación Telefónica	Citación CCEE	Citación	Citación presencial y no presencial	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Ambas, pero en este momento de pandemia, se está primando la citación telefónica
Pool Citación Telefónica	Citación CCEE	Citación	Citación presencial y no presencial de Interconsultas	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Ambas, pero en este momento de pandemia, se está primando la citación telefónica
Pool Citación Telefónica	Citación CCEE	Citación	Citación presencial y no presencial de Pruebas específicas	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Ambas, pero en este momento de pandemia, se está primando la citación telefónica
Cirugía	Citación CCEE	Citación	Citación de preoperatorios	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Laboratorio	Citación CCEE	Citación	Citación de pruebas analíticas	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Radiología	Citación CCEE	Citación	Citación de exploraciones de radiodiagnóstico	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Pool Citación Telefónica	Citación CCEE	Lista de espera	Inclusión en lista de espera	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Pool Citación Telefónica	Citación CCEE	Pruebas	Coordinación en la citación de consultas y las pruebas asociadas	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Pool Citación Telefónica	Citación CCEE	Reprogramaciones	Reprogramaciones internas a petición del paciente	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Pool Citación Telefónica	Citación CCEE	Información y atención al paciente	Resolución telefónica o presencial de asuntos de la consulta (internos)	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	



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	Citación CCEE	Información y atención al paciente	Atención al usuario telefónica y presencial	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Pool Citación Telefónica	Citación CCEE	Citación	Citaciones después de canalizaciones	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Se realiza en Admisión Canalizaciones
Pool Citación Telefónica	Citación CCEE	Entrega de material para pruebas	Entrega de botes para recogida de muestras (orina, heces, ...)	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Lo realizan en diálisis por ejemplo
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	Los pacientes no van citados al Registro de Nacimientos, son informados en maternidad de que pueden bajar en 72 horas y ellos bajan. En el Registro de Neonatos no tienen por lo tanto idea de los pacientes que van a venir cada día, ya que no son citados en realidad
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	
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	7	7	DESVIACIÓN DE CRITICIDAD LEVE	DL_ES_PS_0001	La formación en aplicaciones informáticas (Selene, Cibeles, Ruleq, etc.) es formación realizada por el personal de la Administración Sanitaria; no queda registro de su realización.

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		Formación	Formación en las aplicaciones informáticas que se utilizan (SELENE, CIBELES, SIFCO, RULEQ...)	Media	7	7	DESVIACIÓN DE CRITICIDAD LEVE		La formación en aplicaciones informáticas (Selene, Cibeles, Ruleq, etc.) es formación realizada por el personal de la Administración Sanitaria; no queda registro de su realización.
Servicios generales SC / Coordinación de Administrativos de SC / Gestión Personal Administrativo		Acogida	Verificar la vigencia de los documentos de definición de tareas y procedimientos.	Media	7	7	DESVIACIÓN DE CRITICIDAD LEVE	DL_ES_PS_0002	12/11/20: La SC refiere que se realizó un intento por su parte para definir Manuales de Procedimientos en la edición 7 de septiembre de 2020, Esta edición la enviaron a la Administración Sanitaria y desde entonces no han recibido respuesta ni aprobación para uso.
Admisión Central	Actividad Ambulatoria no Quirúrgica y Citación	Reprogramaciones	Jefe de Servicio clínico correspondiente realizará la oportuna petición en los formularios oficiales de la Comunidad de Madrid (Anexos I). En el caso de que la solicitud se haga con < 48h, se seguirá el protocolo de Anulación correspondiente (Anexo II).	Media	7	7	DESVIACIÓN DE CRITICIDAD LEVE	DL_ES_PS_0003	Lo hacen con los jefes de servicio directamente por teléfono o por email, pero no con los formularios específicos
Admisión Central			Las solicitudes deben rellenarse completamente y es importante conocer también los permisos de visualización de la misma (Anexo III) y si se requiere personal de enfermería extraordinario. En los cambios / anulaciones que afecten a citas de pacientes, se debe indicar dónde reprogramar los pacientes afectados.	Media	7	7	DESVIACIÓN DE CRITICIDAD LEVE		Lo hacen con los jefes de servicio directamente por teléfono o por email, pero no con los formularios específicos

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			El Jefe de SADOc/ médico de Admisión procederá a la recepción y evaluación del formulario, comprobando su correcta cumplimentación, se rellenará por el SADOc el volumen de las citas afectadas y de ellas cuántas son reprogramadas y de libre elección.	Media	7	7	DESVIACIÓN DE CRITICIDAD LEVE		Lo hacen con los jefes de servicio directamente por teléfono o por email, pero no con los formularios específicos
Admisión Central			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	7	7	DESVIACIÓN DE CRITICIDAD LEVE		Lo hacen con los jefes de servicio directamente por teléfono o por email, pero no con los formularios específicos
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	7	7	DESVIACIÓN DE CRITICIDAD LEVE	DL_ES_PS_0004	Lo reflejarían en Selene como accidente laboral (y en observaciones accidente pirotécnico) si es que fuera accidente laboral, pero si es una persona que ha tenido un incidente con pirotecnia pero no en trabajo, lo pondrían como enfermedad común y en observaciones incidente pirotécnico
Urgencias		Gestión del alta	Una vez resuelta la asistencia urgente y comunicada por el médico a través del de SELENE (alta física y alta clínica o paciente en EPA), el SADOc registrará el alta del paciente en el sistema indicando el motivo de alta	Media	7	7	DESVIACIÓN DE CRITICIDAD LEVE	DL_ES_PS_0005	Dan de alta al paciente en EPA del Selene pero sin registrar el motivo de alta, a excepción de pacientes que se vayan de Urgencias por motu proprio (alta voluntaria)
Urgencias		Dotación de medios	¿Se dispone del indicador de "Número de registros de entrada realizados en urgencias, por unidad de tiempo"?	Media	7	7	DESVIACIÓN DE CRITICIDAD LEVE	DL_ES_PS_0006	No se mide. Desde el momento de la pandemia la SC pidió que no se midiera ningún indicador en la unidad de



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, para priorizar la atención y las citaciones.
Urgencias			¿Se dispone de indicadores como "Porcentaje de episodios facturables registrados correctamente en relación al total de facturables"?	Media	7	7	DESVIACIÓN DE CRITICIDAD LEVE		No se mide. Desde el momento de la pandemia la SC pidió que no se midiera ningún indicador en la unidad de Urgencias, para priorizar la atención y las citaciones.
Recepción / Información	Recepción e información general	Acompañamientos	Petición de sillas de ruedas para los pacientes	Media	7	7	DESVIACIÓN DE CRITICIDAD LEVE	DL_ES_PS_0007	Hay sillas en Recepción / Información, y también en Urgencias y en RHB, pero no llevan ningún registro de uso
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	No dan información; sólo pueden referir el tele traductor que tienen en urgencias
Admisión Central	Admisión y documentación clínica		Gestión de la Historia Clínica Electrónica y gestión del Archivo. Gestión de solicitudes de digitalización de la historia integrada (HORUS).	Media	5	5	DESVIACIÓN DE CRITICIDAD MEDIA	DM_ES_PS_0002	Todo lo que sube a Archivo de HC se expurga y se digitaliza; en ese sentido no hay formularios de solicitud de expurgos o digitalización. Igualmente, no hay ningún registro de entradas y salidas de documentación del Archivo de HC (ni para juicios, etc.). Únicamente hay formularios de Solicitud de HC que solicitan los pacientes al servicio de Atención al Paciente. Son los únicos registros de salida de documentos del Archivo de HC.

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		¿Se dispone del indicador: Número de solicitudes tramitadas /unidad de tiempo.? O similar...	Media	5	5	DESVIACIÓN DE CRITICIDAD MEDIA	DM_ES_PS_0003	No se miden
Admisión Central	Gestión y la planificación de las solicitudes procedentes de Atención Primaria y Residencias Sociosanitarias		¿Se dispone del indicador: Porcentaje de pacientes con SM adecuada citados a más de 15 días? O similar...	Crítica	5	5	DESVIACIÓN DE CRITICIDAD MEDIA		No se miden
Admisión Central	Actividad Ambulatoria no Quirúrgica y Citación	Gestión de agendas	¿Se dispone de indicadores como: N º pacientes con demora mayor de 60 días de primera consulta?	Media	5	5	DESVIACIÓN DE CRITICIDAD MEDIA		No se mide
Admisión Central	Actividad Ambulatoria no Quirúrgica y Citación	Gestión de agendas	¿Se dispone de indicadores como: Primer hueco extraordinario de especialidad para primera consulta y sucesiva?	Media	5	5	DESVIACIÓN DE CRITICIDAD MEDIA		No se mide

6.2.1 Anexo 2: Tabla de Evaluación: Verificación Comunicación Cita

	Administrativa: Beatriz Brasal		Administrativa: Carolina Conejo Fraile		Administrativa: Sara Álvarez Campos		Administrativa: María del Mar Sanz		Administrativa: Mónica Granda	
	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: Pool Citaciones; Fecha: 12/11/20; Hora: 15:45; Paciente: ELA; Motivo: llamada para poder citar al paciente en una prueba diagnóstica.	Área: Pool Citaciones; Fecha: 13/11/20; Hora: 09:47; Paciente: CAOR; Motivo: confirmación de citas de cardiología pendientes con el paciente	Área: Pool Citaciones; Fecha: 12/11/20; Hora: 16:01; Paciente: FRG; Motivo: llamada para adelantarle la prueba de TAC	Área: Pool Citaciones; Fecha: 12/11/20; Hora: 16:07; Paciente: LPM; Motivo: citar una analítica y citar para una consulta	Área: Pool Citaciones; Fecha: 12/11/20; Hora: 16:15; Paciente: RSO; Motivo: notificar a paciente una consulta de neurología	Área: Pool Citaciones; Fecha: 12/11/20; Hora: 16:22; Paciente: MLDV; Motivo: comunicar una cita para mamografía	Área: Pool Citaciones; Fecha: 13/11/20; Hora: 09:24; Paciente: ECR; Motivo: confirmar cita de dermatología	Área: Pool Citaciones; Fecha: 13/11/20; Hora: 09:28; Paciente: MDCGP; Motivo: modificación de cita de dermatología	Área: Pool Citaciones; Fecha: 13/11/20; Hora: 09:34; Paciente: FCE; Motivo: confirmación de modificación de cita con el neurólogo	Área: Pool Citaciones; Fecha: 13/11/20; Hora: 09:38; Paciente: MLC; Motivo: confirmación de modificación de cita con el neurólogo
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 XXXXX.	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
Identificar a la persona que voy a dar la cita: ¿-Hablo con...? Si no es el paciente identificar el parentesco con el mismo (hija, madre, esposa ).	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
Siempre se tratará de USTED a los pacientes.	10	10	10	7	10	10	10	10	10	10

	Administrativa: Beatriz Brasal		Administrativa: Carolina Conejo Fraile		Administrativa: Sara Álvarez Campos		Administrativa: María del Mar Sanz		Administrativa: Mónica Granda	
	Muestra 1	Muestra 2	Muestra 3	Muestra 4	Muestra 5	Muestra 6	Muestra 7	Muestra 8	Muestra 9	Muestra 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
<b>OBSERVACIONES / COMENTARIOS / INCIDENCIAS</b>	Llamada de Administrativa	Llamada de Administrativa	Llamada de Administrativa	Llamada de Administrativa / Observaciones: La administrativa ha tratado de "tú" en vez de "usted" al paciente en varias ocasiones	Llamada de Administrativa	Llamada de Administrativa	Llamada de Administrativa	Llamada de Administrativa	Llamada de Administrativa	Llamada de Administrativa
<b>PROMEDIO LLAMADAS</b>	10,0	10,0	10,0	9,6	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0
<b>PROMEDIO ADMINISTRATIVAS</b>	10,0		9,8		10,0		10,0		10,0	
<b>PROMEDIO TOTAL MUESTRA 10 LLAMADAS</b>	10,0									

6.2.2 Anexo 2: Tabla de Evaluación: Verificación Citación Presencial

	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...)	Administrativa: Carmen Felicidad; Área: Mostrador Citaciones Presenciales; Fecha: 12/11/20; Hora: 12:52; Paciente: ZMCA; Motivo: Cambio de Cita Traumatología	Administrativa: Carmen Felicidad; Área: Mostrador Citaciones Presenciales; Fecha: 12/11/20; Hora: 12:56; Paciente: JYG; Motivo: duda sobre una cita de Urología (está modificada y la paciente no lo sabía).	Administrativa: Carmen Felicidad; Área: Mostrador Citaciones Presenciales; Fecha: 12/11/20; Hora: 13:00; Paciente: JSGC; Motivo: paciente solicita cambio de cita para dermatología	Administrativa: Carmen Felicidad; Área: Mostrador Citaciones Presenciales; Fecha: 12/11/20; Hora: 13:02; Paciente: JMSC; Motivo: paciente quiere recuperar cita con el urólogo a la que no acudió	Administrativa: Carmen Felicidad; Área: Mostrador Citaciones Presenciales; Fecha: 12/11/20; Hora: 13:08; Paciente: MGSS; Motivo: paciente solicita cita para las terapias de traumatología y cita con el traumatólogo	Administrativa: Carmen Felicidad; Área: Mostrador Citaciones Presenciales; Fecha: 12/11/20; Hora: 13:12; Paciente: MSMT; Motivo: paciente pide adelantar una cita de radiología	Administrativa: Carmen Felicidad; Área: Mostrador Citaciones Presenciales; Fecha: 12/11/20; Hora: 13:17; Paciente: JVF; Motivo: paciente que quiere cita para intervención (le envían a LEQ)	Administrativa: Carmen Felicidad; Área: Mostrador Citaciones Presenciales; Fecha: 12/11/20; Hora: 13:22; Paciente: GBVS; Motivo: paciente pide cita para el endocrino	Administrativa: Carmen Felicidad; Área: Mostrador Citaciones Presenciales; Fecha: 12/11/20; Hora: 13:30; Paciente: MMPA; Motivo: paciente que quiere reprogramar punción	Administrativo: Gabriel Prieto Díaz; Área: Mostrador Citaciones Presenciales; Fecha: 12/11/20; Hora: 13:37; Paciente: JAG; Motivo: paciente pide cita de pruebas de TAC
<b>Criterio</b> <b>COMUNICACIÓN DE LA CITA FÍSICA</b>	<b>Valoración</b>									



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

	Muestra 1	Muestra 2	Muestra 3	Muestra 4	Muestra 5	Muestra 6	Muestra 7	Muestra 8	Muestra 9	Muestra 10
OBSERVACIONES / COMENTARIOS / INCIDENCIAS	No se ha comprobado con el paciente la dirección ni los teléfonos ni el área	No se ha comprobado con el paciente la dirección ni los teléfonos ni el área	No se ha comprobado con el paciente la dirección ni los teléfonos ni el área	No se ha comprobado con el paciente la dirección ni los teléfonos ni el área	No se ha comprobado con el paciente la dirección ni los teléfonos ni el área	La administrativa no ha saludado. Ha preguntado: ¿Es el número 37? / No se ha comprobado con el paciente la dirección ni los teléfonos ni el área. En Varias ocasiones se ha tratado a la paciente de "tú" / La administrativa no se ha despedido	La administrativa no ha saludado / No se ha comprobado con el paciente la dirección ni los teléfonos ni el área / La administrativa no se ha despedido	No se ha comprobado con el paciente la dirección ni los teléfonos ni el área / La administrativa no se ha despedido	No se ha comprobado con el paciente la dirección ni los teléfonos ni el área. En Varias ocasiones se ha tratado al paciente de "tú" / La administrativa no se ha despedido	No se ha comprobado con el paciente la dirección ni los teléfonos ni el área.
PROMEDIO ATENCIÓN PRESENCIAL	9,4	9,4	9,4	9,4	9,4	7,0	7,4	8,4	8,0	9,4
PROMEDIO TOTAL MUESTRA 10 ATENCIONES PRESENCIALES	8,7									

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%	Todas las ausencias son sustituidas	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.							
Control	Estándar de prestación de servicio	Control de presencia de los trabajadores.	No hay estándar definido	2020: Ausencia Justificada (0,1%); Baja Enfermedad Común (10,5%), Baja Accidente de Trabajo (0%), Promedio Total (10,6%)	Informes Absentismo	Media	No hay estándar definido	DM_ES_DPS_0001	En 2020 no hay ningún estándar, en años anteriores sí. Cada trabajador que se mantuviera por debajo del 2% de absentismo cobraba un bonus. Al cambiar el convenio en 2020 ya no hay objetivo

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 absentismo							
Seguridad de la información	Estándar de prestación de servicio	Cumplimiento del deber de confidencialidad.	No hay estándar definido	No han tenido	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	No se mide		Crítica	No se mide	DM_ES_DPS_0001 DM_ES_DPS_0002	
		% de horas de personal de refuerzo sobre el total de horas							

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
Acompañamientos	Estándar de prestación de servicio	Acompañamiento a las personas establecidos según protocolo.	100%	N/A		Media	N/A	N/A	N/A. No se mide, ya que es la Administración Sanitaria la que organiza los acompañamientos
		% de personas acompañadas sobre el total de personas a las que aplica acompañamiento							
Organización de actos	Estándar de prestación de servicio	Organización de actos.	100%	N/A		Media	N/A	N/A	N/A. No se mide, ya que es la Administración Sanitaria la que organiza los eventos. No obstante, refieren que se organizan pocos.
		% de actos con incidencias de organización sobre el total de actos organizados							

Proceso y subproceso	Tipo	Descripción	Valor objetivo	Estándar, objetivo o KPI (Resultado observado)	Información de consulta	Importancia	Nivel de cumplimiento	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Descripción de las evidencias
Información	Estándar de prestación de servicio	Demostrar el conocimiento actualizado de las dependencias del centro.	No hay estándar definido	No han tenido incidencias		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 han tenido incidencias		Crítica	100%	DM_ES_DPS_0001	
		% de incidencias relacionadas con fallos en la identificación de personas relevantes del centro.							

Proceso y subproceso	Tipo	Descripción	Valor objetivo	Estándar, objetivo o KPI (Resultado observado)	Información de consulta	Importancia	Nivel de cumplimiento	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Descripción de las evidencias
Información	Estándar de prestación de servicio	Grado de cumplimiento en la identificación.  % de personal correctamente identificado.	100% de personal identificado	Casi todo el personal está correctamente identificado. 2 administrativos en Admisión de Rehabilitación y en Registro de Recién Nacidos no llevan la identificación correspondiente		Media	98%	N/A	
Atención telefónica Cex	KPI	Tiempo de respuesta en llamada de entrada	Máximo 30 seg.	375,1 segundos es el tiempo promedio de respuesta en llamada de entrada	Informes del sistema de atención telefónica	Crítica	40%	N/A	



Comunidad  
de Madrid

PA SER-35/2019-AE  
INFORME HOSPITAL INFANTA SOFÍA  
22/01/2021



Proceso y subproceso	Tipo	Descripción	Valor objetivo	Estándar, objetivo o KPI (Resultado observado)	Información de consulta	Importancia	Nivel de cumplimiento	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Descripción de las evidencias
Atención telefónica Recepción	KPI	Tiempo de atención en llamada de espera (llamada perdida)	< 1 minuto	4 mins 6 segundos es el tiempo de llamadas en espera	Informes del sistema de atención telefónica	Media	20%	N/A	
Atención telefónica Cex	KPI	Tiempo de respuesta en llamada de emergencia	Máximo 10 seg.	No se mide	Informes del sistema de atención telefónica	Crítica	No se mide	DM_ES_DPS_0002	
Atención telefónica Cex	KPI	% de llamadas perdidas no debe ser superior al 3%	≤ 3%	2019: 62,89% de media de llamadas perdidas + 60 seg; 2020: 76,08% de media de llamadas perdidas + 60 seg (dato hasta julio 2020)	Informes del sistema de atención telefónica	Crítica	19%	DC_ES_DPS_0001	
Comunicación	Estándar de prestación de servicio	Comunicación con las personas en guardia localizada.	No hay estándar definido	No han tenido incidencias		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 los sistemas de comunicación con el personal de guardia.							
Comunicación	KPI	Elaboración de informes periódicos.	Mensual	Se entregan informes mensuales a la administración sanitaria, con información de planillas y coberturas	Informes Mensuales	Media	100%	N/A	
		% de cumplimiento de la periodicidad de entrega de informes.	100% de cumplimiento de la periodicidad						
Seguridad	Estándar de prestación de servicio	Establecimiento de sistemas de programación para el bloqueo de equipos.	Sí / No	Sí tienen. Se les bloquean los equipos.		Crítica	100%	N/A	
Información	KPI	Listado telefónico actualizado.	100% de listados actualizados en los puestos de información	Sí los tienen, pero no lo tienen actualizado posiblemente en todas las unidades		Crítica	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 puestos de información con listado telefónico actualizado.							
Información	KPI	Identificación visible del personal que presta el servicio.	100% de personal con identificación visible	Casi todo el personal está correctamente identificado. 2 administrativos en Admisión de Rehabilitación y en Registro de Recién Nacidos no llevan la identificación correspondiente		Media	98%	N/A	
		% de personal correctamente identificado							
Información	KPI	El personal esta correctamente uniformado.	100% de personal con uniforme correcto	Todo el personal aparece correctamente uniformado		Media	100%	N/A	

Proceso y subproceso	Tipo	Descripción	Valor objetivo	Estándar, objetivo o KPI (Resultado observado)	Información de consulta	Importancia	Nivel de cumplimiento	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Descripción de las evidencias
		% de personal correctamente uniformado.							
Información	KPI	Comprobación de la cobertura de los puestos de trabajo por zona, facilitados por la Sociedad Concesionaria.	100% de cobertura de puestos.	Todo el personal se cubre, y se realizan coberturas por bajas, refuerzos, etc. Lo que no queda tan claro es que las coberturas se lleven a rajatabla o al 100% estrictas en los momentos de cambio de turno	Planillas	Crítica	95%	DL_ES_DPS_0002	
		% de puestos cubiertos.							

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

ITEM	Hospital	Evalua dor	Fecha	Turno	Turno	Sala	Nº Total de Sistemas para coger turno	Nº Total de Sistemas para coger turno operativos	% de sistemas de gestión de turno y llamada operativos.	Momento en el que se extrae el turno	Momento en el que se atiende al turno extraído	Tiempo de espera en sala (minutos)	Estado de los sistemas de control de turnos (OK / Fuera de Servicio)	Índice de errores del sistema de llamada en sala	Horarios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puestos atendidos	Posibles incidencias ocurridas durante la observación (Nº)	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Identificación de los puestos de atención y horario. (Nº OK)	% de puestos bien identificados y con el horario de atención visible y correcto.	Identificación y uniformidad de las personas que atienden los puestos (Nº OK)	% de personas que atienden bien uniformadas.	Observaciones
1	HIS	CFF	10/11/2020	1:28:00 PM	Mañana	Citaciones	1	1	NA	14:24	14:28	0:04	ok	0	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	No se informa el horario de atención
2	HIS	CFF	10/11/2020	2:29:00 PM	Tarde	Información	0	0	NA	14:29	14:31	0:02	NA	NA	0	2	1	50%	1	DC_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%	Un puesto sin atención en el momento de la muestra
3	HIS	CFF	10/11/2020	2:43:00 PM	Mañana	Atención al paciente	0	0	NA	2:43	3:05	0:22	NA	NA	1	2	0	0%	1	DC_ES_CAP_0002	2	100%	0	NA	Tiempos de espera de más de 20 minutos. Puesto sin atender en el momento de la muestra

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 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 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.	Observacio nes
4	HIS	CFF	10/11/2020	2:44:00 PM	Tarde	Información	0	0	NA	14:44	14:47	0:03	NA	NA	0	2	1	50%	1	DC_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%	Un puesto sin atención en el momento de la muestra
5	HIS	CFF	10/11/2020	2:52:00 PM	Tarde	Rehabilitación	0	0	NA	14:52	14:53	0:01	NA	NA	0	2	1	50%	1	DC_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%	Un puesto sin atención en el momento de la muestra
6	HIS	CFF	10/11/2020	3:00:00 PM	Tarde	Urgencias	0	0	NA	14:59	15:00	0:01	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
7	HIS	CFF	10/11/2020	3:05:00 PM	Tarde	Urgencias	0	0	NA	15:04	15:06	0:02	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	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 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 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.	Observacio nes
8	HIS	CFF	10/11/2020	3:12:00 PM	Tarde	Información	0	0	NA	15:12	15:14	0:02	NA	NA	0	2	1	50%	1	DC_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%	Un puesto sin atención en el momento de la muestra
9	HIS	CFF	10/11/2020	3:21:00 PM	Mañana	Rehabilitación	0	0	NA	15:21	15:22	0:01	NA	NA	0	2	1	50%	1	DC_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%	Un puesto sin atención en el momento de la muestra
10	HIS	CFF	10/11/2020	3:34:00 PM	Tarde	Urgencias	0	0	NA	15:34	15:36	0:02	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
11	HIS	CFF	10/11/2020	3:45:00 PM	Tarde	Información	0	0	NA	15:45	15:45	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 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 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 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.	Observacio nes
12	HIS	CFF	10/11/2020	3:46:00 PM	Mañana	Citaciones	1	1	100%	15:46	15:49	0:03	ok	0	0	2	1	50%	1	DC_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%	Un puesto sin atención en el momento de la muestra
13	HIS	CFF	10/11/2020	4:01:00 PM	Mañana	Rehabilitación	0	0	NA	16:00	16:01	0:01	NA	NA	0	2	1	50%	1	DC_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%	Un puesto sin atención en el momento de la muestra
14	HIS	CFF	10/11/2020	3:50:00 PM	Mañana	Diálisis	0	0	NA	15:50	16:00	0:10	NA	NA	1	1	0	0%	1	DC_ES_CAP_0001	1	100%	0	NA	Puesto sin atender en el momento de la muestra
15	HIS	CFF	10/11/2020	4:10:00 PM	Tarde	Hospital de día	0	0	NA	16:10	16:11	0:01	ok	0	0	2	1	50%	1	DC_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%	Un puesto sin atención en el momento de la muestra

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 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 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.	Observacio nes
16	HIS	CFF	10/11/2020	4:16:00 PM	Tarde	Rehabilitación	0	0	NA	16:05	16:06	0:01	NA	NA	0	2	1	50%	1	DC_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%	Un puesto sin atención en el momento de la muestra
17	HIS	CFF	10/11/2020	4:24:00 PM	Tarde	Urgencias	0	0	NA	16:24	16:25	0:01	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
18	HIS	CFF	10/11/2020	4:36:00 PM	Tarde	Urgencias	0	0	NA	16:37	16:40	0:03	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
19	HIS	CFF	10/11/2020	4:48:00 PM	Tarde	Rehabilitación	0	0	NA	16:47	16:48	0:01	NA	NA	0	2	1	50%	1	DC_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%	Un puesto sin atención en el momento de la muestra



ITEM	Hospital	Evalua dor	Fecha	Turno	Turno	Sala	Nº Total de Siste mas para coger turno	Nº Total de Sistem as 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 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.	Observacio nes
20	HIS	CFF	10/11/2020	4:50:00 PM	Tarde	Hospital de día	0	0	NA	16:50	16:51	0:01	ok	0	0	2	1	50%	1	DC_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%	Un puesto sin atención en el momento de la muestra
21	HIS	CFF	10/11/2020	4:52:00 PM	Tarde	Información	0	0	NA	16:52	16:52	0:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
22	HIS	CFF	10/11/2020	4:57:00 PM	Tarde	Urgencias	0	0	NA	16:57	17:01	0:04	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
23	HIS	CFF	10/11/2020	5:03:00 PM	Tarde	Rehabilitación	0	0	NA	17:03	17:05	0:02	NA	NA	1	2	0	0%	1	DC_ES_CAP_0001	2	100%	0	NA	Puesto sin atender en el momento de la muestra

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 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 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.	Observacio nes
24	HIS	CFF	10/11/2020	5:08:00 PM	Tarde	Información	0	0	NA	17:08	17:09	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
25	HIS	CFF	10/11/2020	5:03:00 PM	Tarde	Rehabilitación	0	0	NA	17:03	17:05	0:02	NA	NA	1	2	0	0%	1	DC_ES_CAP_0001	2	100%	0	NA	Puesto sin atender en el momento de la muestra
26	HIS	CFF	10/11/2020	5:20:00 PM	Tarde	Información	0	0	NA	17:20	17:23	0:03	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
27	HIS	CFF	10/11/2020	5:38:00 PM	Tarde	Urgencias	0	0	NA	17:39	17:41	0:02	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	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 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 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.	Observacio nes
28	HIS	CFF	10/11/2020	5:47:00 PM	Tarde	Urgencias	0	0	NA	17:47	17:49	0:02	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
29	HIS	CFF	10/11/2020	5:33:00 PM	Tarde	Rehabilitación	0	0	NA	17:53	17:55	0:02	NA	NA	0	2	1	50%	1	DC_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%	Un puesto sin atención en el momento de la muestra
30	HIS	CFF	10/11/2020	6:04:00 PM	Tarde	Información	0	0	NA	18:04	18:05	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
31	HIS	CFF	10/11/2020	6:15:00 PM	Tarde	Información	0	0	NA	18:15	18:16	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 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 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.	Observacio nes
32	HIS	CFF	11/11/2020	8:02:00 AM	Mañana	Información	0	0	NA	8:02	8:07	0:05	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
33	HIS	CFF	11/11/2020	8:20:00 AM	Mañana	Citaciones	1	1	100%	8:21	8:21	0:00	ok	0	0	2	1	50%	1	DC_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%	Un puesto sin atención en el momento de la muestra
34	HIS	CFF	11/11/2020	8:25:00 AM	Mañana	Información	0	0	NA	8:26	8:27	0:01	NA	NA	0	2	1	50%	1	DC_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%	Un puesto sin atención en el momento de la muestra
35	HIS	CFF	11/11/2020	8:28:00 AM	Mañana	Extracciones	0	0	NA	8:28	8:34	0:06	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 Sistem as 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 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.	Observacio nes
36	HIS	CFF	11/11/2020	8:34:00 AM	Mañana	Información	0	0	NA	9:35	9:38	0:03	NA	NA	0	2	1	50%	1	DC_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%	Un puesto sin atención en el momento de la muestra
37	HIS	CFF	11/11/2020	8:40:00 AM	Mañana	Rehabilitación	0	0	NA	8:40	8:41	0:01	NA	NA	0	2	1	50%	1	DC_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%	Un puesto sin atención en el momento de la muestra
38	HIS	CFF	11/11/2020	8:44:00 AM	Mañana	Diálisis	0	0	NA	8:44	8:44	0:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
39	HIS	CFF	11/11/2020	8:48:00 AM	Mañana	Hospital de día	0	0	NA	8:48	8:49	0:01	ok	0	0	2	1	50%	1	DC_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%	Un puesto sin atención en el momento de la muestra

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 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 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.	Observacio nes
40	HIS	CFF	11/11/2020	8:48:00 AM	Mañana	Hospital de día	0	0	NA	8:48	8:49	0:01	ok	0	0	2	1	50%	1	DC_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%	Un puesto sin atención en el momento de la muestra
41	HIS	CFF	11/11/2020	8:56:00 AM	Mañana	Diálisis	0	0	NA	8:56	8:57	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
42	HIS	CFF	11/11/2020	8:57:00 AM	Mañana	Rehabilitación	0	0	NA	8:57	8:58	0:01	NA	NA	0	2	1	50%	1	DC_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%	Un puesto sin atención en el momento de la muestra
43	HIS	CFF	11/11/2020	9:01:00 AM	Mañana	Información	0	0	NA	9:01	9:08	0:07	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	

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 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 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.	Observacio nes
44	HIS	CFF	11/11/2020	9:07:00 AM	Mañana	Citaciones	1	1	100%	9:07	9:07	0:00	ok	0	0	2	1	50%	1	DC_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%	Un puesto sin atención en el momento de la muestra
45	HIS	CFF	11/11/2020	9:13:00 AM	Mañana	Extracciones	0	0	NA	9:12	9:19	0:07	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
46	HIS	CFF	11/11/2020	9:18:00 AM	Mañana	Atención al paciente	0	0	NA	9:20	10:19	0:59	NA	NA	0	2	1	50%	1	DC_ES_CAP_0002	2	100%	1	100%	Tiempos de espera de más de 20 minutos. Un puesto sin atención en el momento de la muestra
47	HIS	CFF	11/11/2020	10:07:00 AM	Mañana	Extracciones	0	0	NA	10:07	10:23	0:16	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 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 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.	Observacio nes
48	HIS	CFF	11/11/2020	10:24:00 AM	Mañana	Información	0	0	NA	10:23	10:38	0:15	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
49	HIS	CFF	11/11/2020	10:39:00 AM	Mañana	Rehabilitación	0	0	NA	10:39	10:40	0:01	NA	NA	0	2	1	50%	1	DC_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%	Un puesto sin atención en el momento de la muestra
50	HIS	CFF	11/11/2020	10:42:00 AM	Mañana	Urgencias	0	0	NA	10:45	10:46	0:01	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
51	HIS	CFF	11/11/2020	10:47:00 AM	Mañana	Hospital de día	0	0	NA	10:47	10:48	0:01	ok	0	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	



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 aten ción	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendi dos	% 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 identifi cados 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.	Observacio nes
52	HIS	CFF	11/11/2020	10:51:00 AM	Mañana	Dialisis	0	0	NA	10:57	10:58	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
53	HIS	CFF	11/11/2020	10:51:00 AM	Mañana	Dialisis	0	0	NA	10:57	10:58	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
54	HIS	CFF	11/11/2020	11:04:00 AM	Mañana	Citaciones	1	1	100%	10:39	11:04	0:25	ok	0	0	2	1	50%	1	DC_ES_CAP_0002	2	100%	1	100%	Tiempos de espera de más de 20 minutos. Un puesto sin atención en el momento de la muestra
55	HIS	CFF	11/11/2020	11:07:00 AM	Mañana	Información	0	0	NA	11:02	11:05	0:03	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	Tiempo 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 aten ción	Nº de pues tos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puestos atendi dos	Posibles incidenc ias ocurrid as durante la observa ción (Nº)	CÓDIGO DE 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.	Observacio nes
56	HIS	CFF	11/11/2020	11:08:00 AM	Mañana	Extracciones	0	0	NA	11:08	11:11	0:03	NA	NA	1	1	0	0%	1	DC_ES_CAP_0001	1	100%	0	NA	Puesto sin atender en el momento de la muestra
57	HIS	CFF	11/11/2020	11:20:00 AM	Mañana	Atención al paciente	0	0	NA	11:20	11:45	0:25	NA	NA	0	2	1	50%	1	DC_ES_CAP_0002	2	100%	1	100%	Tiempos de espera de más de 20 minutos. Un puesto sin atención en el momento de la muestra
58	HIS	CFF	11/11/2020	11:27:00 AM	Mañana	Extracciones	0	0	NA	11:27	11:30	0:03	NA	NA	1	1	0	0%	1	DC_ES_CAP_0001	1	100%	0	NA	Puesto sin atender en el momento de la muestra
59	HIS	CFF	11/11/2020	11:31:00 AM	Mañana	Rehabilitación	0	0	NA	11:31	11:32	0:01	NA	NA	0	2	1	50%	1	DC_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%	Un puesto sin atención en el momento de la muestra

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 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 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.	Observacio nes
60	HIS	CFF	11/11/2020	11:32:00 AM	Mañana	Dialisis	0	0	NA	11:32	11:34	0:02	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
61	HIS	CFF	11/11/2020	11:40:00 AM	Mañana	Urgencias	0	0	NA	11:40	11:41	0:01	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
62	HIS	CFF	11/11/2020	11:46:00 AM	Mañana	Rehabilitación	0	0	NA	11:46	11:48	0:02	NA	NA	0	2	1	50%	1	DC_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%	Un puesto sin atención en el momento de la muestra
63	HIS	CFF	11/11/2020	11:59:00 AM	Mañana	Citaciones	1	1	100%	11:16	12:06	0:50	ok	0	0	2	1	50%	1	DC_ES_CAP_0002	2	100%	1	100%	Tiempos de espera de más de 20 minutos. Un puesto sin atención en el momento de la muestra

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 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 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.	Observacio nes
64	HIS	CFF	11/11/2020	12:07:00 PM	Tarde	Información	0	0	NA	12:07	12:15	0:08	NA	NA	0	2	1	50%	1	DC_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%	Un puesto sin atención en el momento de la muestra
65	HIS	CFF	11/11/2020	12:15:00 PM	Mañana	Atención al paciente	0	0	NA	12:15	12:17	0:02	NA	NA	0	2	1	50%	1	DC_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%	Un puesto sin atención en el momento de la muestra
66	HIS	CFF	11/11/2020	12:20:00 PM	Mañana	Diálisis	0	0	NA	12:19	12:22	0:03	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
67	HIS	CFF	11/11/2020	12:22:00 PM	Mañana	Hospital de día	0	0	NA	12:22	12:23	0:01	ok	0	0	3	2	67%	1	DC_ES_CAP_0001	3	100%	2	100%	Un puesto sin atención en el momento de la muestra

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 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 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.	Observacio nes
68	HIS	CFF	11/11/2020	12:25:00 PM	Mañana	Rehabilitación	0	0	NA	12:25	12:26	0:01	NA	NA	0	2	1	50%	1	DC_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%	Un puesto sin atención en el momento de la muestra
69	HIS	CFF	11/11/2020	12:27:00 PM	Tarde	Información	0	0	NA	12:27	12:31	0:04	NA	NA	0	2	1	50%	1	DC_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%	Un puesto sin atención en el momento de la muestra
70	HIS	CFF	11/11/2020	12:34:00 PM	Mañana	Rehabilitación	0	0	NA	12:33	12:34	0:01	NA	NA	0	2	1	50%	1	DC_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%	Un puesto sin atención en el momento de la muestra
71	HIS	CFF	11/11/2020	12:35:00 PM	Mañana	Diálisis	0	0	NA	12:24	12:25	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 Servicio)	Índic e de error es del sistema 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 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.	Observacio nes
72	HIS	CFF	11/11/2020	12:36:00 PM	Mañana	Hospital de día	0	0	NA	12:36	12:41	0:05	ok	0	0	3	2	67%	1	DC_ES_CAP_0001	3	100%	2	100%	Un puesto sin atención en el momento de la muestra
73	HIS	CFF	11/11/2020	12:43:00 PM	Mañana	Rehabilitación	0	0	NA	12:43	12:44	0:01	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
74	HIS	CFF	11/11/2020	12:46:00 PM	Tarde	Información	0	0	NA	12:46	12:50	0:04	NA	NA	0	2	1	50%	1	DC_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%	Un puesto sin atención en el momento de la muestra
75	HIS	CFF	11/11/2020	12:52:00 PM	Mañana	Citaciones	1	1	100%	12:28	12:57	0:29	ok	0	0	2	2	100%	1	DC_ES_CAP_0002	2	100%	2	100%	Tiempos de espera de más de 20 minutos.

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 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 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.	Observacio nes
76	HIS	CFF	11/11/2020	12:57:00 PM	Tarde	Información	0	0	NA	12:57	13:02	0:05	NA	NA	0	2	1	50%	1	DC_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%	Un puesto sin atención en el momento de la muestra
77	HIS	CFF	11/11/2020	1:04:00 PM	Mañana	Atención al paciente	0	0	NA	13:04	13:18	0:14	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
78	HIS	CFF	11/11/2020	1:22:00 PM	Mañana	Rehabilitación	0	0	NA	13:21	13:22	0:01	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
79	HIS	CFF	11/11/2020	1:23:00 PM	Mañana	Diálisis	0	0	NA	13:23	13:23	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 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 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 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.	Observacio nes
80	HIS	CFF	11/11/2020	1:25:00 PM	Mañana	Hospital de día	0	0	NA	13:25	13:26	0:01	NA	NA	0	3	3	100%	0	N/A	3	100%	3	100%	
81	HIS	CFF	11/11/2020	1:30:00 PM	Mañana	Urgencias	0	0	NA	13:30	13:36	0:06	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
82	HIS	CFF	11/11/2020	1:40:00 PM	Tarde	Información	0	0	NA	13:40	13:41	0:01	NA	NA	0	2	1	50%	1	DC_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%	Un puesto sin atención en el momento de la muestra
83	HIS	CFF	11/11/2020	1:50:00 PM	Mañana	Atención al paciente	0	0	NA	13:50	14:04	0:14	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	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 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.	Observacio nes
84	HIS	CFF	11/11/2020	2:08:00 PM	Tarde	Información	0	0	NA	14:08	14:09	0:01	NA	NA	0	2	1	50%	1	DC_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%	Un puesto sin atención en el momento de la muestra
85	HIS	CFF	11/11/2020	2:12:00 PM	Mañana	Rehabilitación	0	0	NA	14:12	14:13	0:01	NA	NA	0	2	1	50%	1	DC_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%	Un puesto sin atención en el momento de la muestra
86	HIS	CFF	11/11/2020	2:14:00 PM	Tarde	Registro neonato	0	0	NA	14:14	14:29	0:15	NA	NA	0	1	1	100%	1	DL_ES_CAP_0001	1	100%	1	100%	Puesto atendido por misma persona de rehabilitación.
87	HIS	CFF	11/11/2020	2:47:00 PM	Mañana	Diálisis	0	0	NA	14:47	15:05	0:18	NA	NA	1	1	0	0%	1	DC_ES_CAP_0001	1	100%	0	NA	Puesto sin atender en el momento de la muestra

ITEM	Hospital	Evalua dor	Fecha	Turno	Turno	Sala	Nº Total de Siste mas para coger turno	Nº Total de Sistem as 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 Servicio)	Índic e de error es del sistema 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 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.	Observacio nes
88	HIS	CFF	11/11/2020	2:47:00 PM	Mañana	Diálisis	0	0	NA	14:47	15:05	0:18	NA	NA	1	1	0	0%	1	DC_ES_CAP_0001	1	100%	0	NA	Puesto sin atender en el momento de la muestra
89	HIS	CFF	11/11/2020	2:50:00 PM	Mañana	Hospital de día	0	0	NA	14:51	14:51	0:00	NA	NA	0	3	1	33%	1	DC_ES_CAP_0001	3	100%	1	100%	Un puesto sin atención en el momento de la muestra
90	HIS	CFF	11/11/2020	3:00:00 PM	Mañana	Diálisis	0	0	NA	15:00	15:30	0:30	NA	NA	1	1	0	0%	1	DC_ES_CAP_0002	1	100%	0	NA	Tiempos de espera de más de 20 minutos. Puesto sin atender en el momento de la muestra
91	HIS	CFF	11/11/2020	3:04:00 PM	Mañana	Citaciones	1	1	100%	14:57	15:08	0:11	ok	0	0	2	1	50%	1	DC_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%	Un puesto sin atención en el momento de la muestra

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 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 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.	Observacio nes
92	HIS	CFF	11/11/2020	3:09:00 PM	Tarde	Información	0	0	NA	15:08	15:10	0:02	NA	NA	0	2	1	50%	1	DC_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%	Un puesto sin atención en el momento de la muestra
93	HIS	CFF	11/11/2020	3:46:00 PM	Mañana	Información	0	0	NA	15:46	15:47	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
94	HIS	CFF	11/11/2020	3:47:00 PM	Mañana	Citaciones	1	1	100%	15:47	15:48	0:01	ok	0	0	2	1	50%	1	DC_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%	Un puesto sin atención en el momento de la muestra
95	HIS	CFF	11/11/2020	3:54:00 PM	Mañana	Rehabilitación	0	0	NA	15:54	15:55	0:01	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	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 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 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.	Observacio nes
96	HIS	CFF	11/11/2020	3:54:00 PM	Mañana	Rehabilitación	0	0	NA	15:54	15:55	0:01	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
97	HIS	CFF	11/11/2020	3:56:00 PM	Mañana	Diálisis	0	0	NA	15:56	16:00	0:04	NA	NA	1	1	0	0%	1	DC_ES_CAP_0001	1	100%	0	NA	Puesto sin atender en el momento de la muestra
98	HIS	CFF	11/11/2020	3:58:00 PM	Tarde	Hospital de día	0	0	NA	15:58	15:59	0:01	ok	0	0	2	1	50%	1	DC_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%	Un puesto sin atención en el momento de la muestra
99	HIS	CFF	11/11/2020	4:05:00 PM	Tarde	Urgencias	0	0	NA	16:05	16:07	0:02	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	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 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 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.	Observacio nes
100	HIS	CFF	10/11/2020	3:57:00 PM	Mañana	Dialisis	0	0	NA	15:56	16:00	0:04	NA	NA	1	1	0	0%	1	DC_ES_CAP_0001	1	100%	0	NA	Puesto sin atender en el momento de la muestra
101	HIS	CFF	10/11/2020	4:10:00 PM	Tarde	Hospital de día	0	0	NA	16:10	16:11	0:01	ok	0	0	2	1	50%	1	DC_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%	Un puesto sin atención en el momento de la muestra
102	HIS	CFF	10/11/2020	4:16:00 PM	Tarde	Rehabilitación	0	0	NA	16:05	16:06	0:01	NA	NA	0	2	1	50%	1	DC_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%	Un puesto sin atención en el momento de la muestra
103	HIS	CFF	10/11/2020	4:24:00 PM	Tarde	Urgencias	0	0	NA	16:24	16:25	0:01	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	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 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 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.	Observacio nes
104	HIS	CFF	10/11/2020	4:36:00 PM	Tarde	Urgencias	0	0	NA	16:37	16:40	0:03	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
105	HIS	CFF	10/11/2020	4:48:00 PM	Tarde	Rehabilitación	0	0	NA	16:47	16:48	0:01	NA	NA	0	2	1	50%	1	DC_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%	Un puesto sin atención en el momento de la muestra
106	HIS	CFF	10/11/2020	4:50:00 PM	Tarde	Hospital de día	0	0	NA	16:50	16:51	0:01	ok	0	0	2	1	50%	0	N/A	2	100%	1	100%	
107	HIS	CFF	10/11/2020	4:52:00 PM	Mañana	Información	0	0	NA	16:52	16:52	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 Sistem as 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 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 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.	Observacio nes
108	HIS	CFF	10/11/2020	4:57:00 PM	Tarde	Urgencias	0	0	NA	16:57	17:01	0:04	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
109	HIS	CFF	10/11/2020	5:03:00 PM	Tarde	Rehabilitación	0	0	NA	17:03	17:05	0:02	NA	NA	1	2	0	0%	1	DC_ES_CAP_0001	2	100%	0	NA	Puesto sin atender en el momento de la muestra
110	HIS	CFF	10/11/2020	5:08:00 PM	Mañana	Información	0	0	NA	17:08	17:09	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
111	HIS	CFF	10/11/2020	5:03:00 PM	Tarde	Rehabilitación	0	0	NA	17:03	17:05	0:02	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	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 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 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.	Observacio nes
112	HIS	CFF	10/11/2020	5:20:00 PM	Mañana	Información	0	0	NA	17:20	17:23	0:03	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
113	HIS	CFF	10/11/2020	5:38:00 PM	Tarde	Urgencias	0	0	NA	17:39	17:41	0:02	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
114	HIS	CFF	10/11/2020	5:47:00 PM	Tarde	Urgencias	0	0	NA	17:47	17:49	0:02	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
115	HIS	CFF	10/11/2020	5:33:00 PM	Tarde	Rehabilitación	0	0	NA	17:53	17:55	0:02	NA	NA	0	2	1	50%	0	N/A	2	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 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.	Observacio nes
116	HIS	CFF	10/11/2020	6:04:00 PM	Mañana	Información	0	0	NA	18:04	18:05	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
117	HIS	CFF	10/11/2020	6:15:00 PM	Mañana	Información	0	0	NA	18:15	18:16	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
118	HIS	CFF	13/11/2020	7:45:00 AM	Mañana	Información	0	0	NA	7:45	7:46	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
119	HIS	CFF	13/11/2020	7:48:00 AM	Mañana	Extracciones	0	0	NA	7:48	7:56	0:08	NA	NA	0	2	1	50%	1	DC_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%	Un puesto sin atención en el momento de la muestra

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	Tiempo de espera en sala (minut os)	Estad o de los sistemas de control de turnos (OK / Fuera de Servicio)	Índice de error es del sistema de llamada en sala	Horarios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puestos atendidos	Posibles incidencias ocurridas durante la observación (Nº)	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Identificación de los puestos de atención y horario. (Nº OK)	% de puestos bien identificados y con el horario de atención visible y correcto.	Identificación y uniformidad de las personas que atienden los puestos (Nº OK)	% de personas que atienden bien uniformadas.	Observaciones
120	HIS	CFF	13/11/2020	8:01:00 AM	Mañana	Rehabilitación	0	0	NA	8:01	8:02	0:01	NA	NA	0	2	1	50%	1	DC_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%	Un puesto sin atención en el momento de la muestra
121	HIS	CFF	13/11/2020	8:06:00 AM	Mañana	Diálisis	0	0	NA	8:06	8:56	0:50	NA	NA	1	1	0	0%	1	DC_ES_CAP_0002	1	100%	0	NA	Tiempos de espera de más de 20 minutos. Puesto sin atender en el momento de la muestra
122	HIS	CFF	13/11/2020	8:08:00 AM	Mañana	Hospital de día	0	0	NA	8:08	8:10	0:02	ok	0	0	2	1	50%	1	DC_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%	Un puesto sin atención en el momento de la muestra
123	HIS	CFF	13/11/2020	8:16:00 AM	Mañana	Urgencias	0	0	NA	8:16	8:22	0:06	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	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 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.	Observacio nes
124	HIS	CFF	13/11/2020	8:22:00 AM	Mañana	Rehabilitación	0	0	NA	8:22	8:23	0:01	NA	NA	0	2	1	50%	1	DC_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%	Un puesto sin atención en el momento de la muestra
125	HIS	CFF	13/11/2020	8:26:00 AM	Mañana	Información	0	0	NA	8:26	8:28	0:02	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
126	HIS	CFF	13/11/2020	8:30:00 AM	Mañana	Extracciones	0	0	NA	8:30	8:49	0:19	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
127	HIS	CFF	13/11/2020	8:50:00 AM	Mañana	Rehabilitación	0	0	NA	8:50	8:51	0:01	NA	NA	0	2	1	50%	1	DC_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%	Un puesto sin atención en el momento de la muestra



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE  
 INFORME HOSPITAL INFANTA SOFÍA  
 22/01/2021



ITEM	Hospital	Evalua dor	Fecha	Turno	Turno	Sala	Nº Total de Siste mas para coger turno	Nº Total de Sistem as 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 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.	Observacio nes
128	HIS	CFF	13/11/2020	8:53:00 AM	Mañana	Diálisis	0	0	NA	8:53	9:12	0:19	NA	NA	1	1	0	0%	1	DC_ES_CAP_0001	1	100%	0	NA	Puesto sin atender en el momento de la muestra
129	HIS	CFF	13/11/2020	8:55:00 AM	Mañana	Hospital de día	0	0	NA	8:55	9:01	0:06	ok	0	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
130	HIS	CFF	13/11/2020	9:06:00 AM	Mañana	Diálisis	0	0	NA	9:06	9:07	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
131	HIS	CFF	13/11/2020	9:10:00 AM	Mañana	Urgencias	0	0	NA	9:11	9:15	0:04	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	

ITEM	Hospital	Evalua dor	Fecha	Turno	Turno	Sala	Nº Total de Siste mas para coger turno	Nº Total de Sistem as 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 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 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.	Observacio nes
13 2	HIS	CFF	13/11/2 020	9:19:00 AM	Maña na	Urgencias	0	0	NA	9:19	9:21	0:02	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
13 3	HIS	CFF	13/11/2 020	9:23:00 AM	Maña na	Rehabilitación	0	0	NA	9:23	9:24	0:01	NA	NA	0	2	1	50%	0	N/A	2	100%	1	100%	Vuelve a funcionar el tótem
13 4	HIS	CFF	13/11/2 020	9:27:00 AM	Maña na	Diálisis	0	0	NA	9:27	9:28	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
13 5	HIS	CFF	13/11/2 020	9:51:00 AM	Maña na	Hospital de día	0	0	NA	9:51	9:52	0:01	ok	0	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 Sistem as 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 Servicio)	Índic e de error es del sistema 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 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.	Observacio nes
136	HIS	CFF	13/11/2020	9:34:00 AM	Mañana	Dialisis	0	0	NA	9:34	9:35	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
137	HIS	CFF	13/11/2020	9:35:00 AM	Mañana	Rehabilitación	0	0	NA	9:35	9:36	0:01	NA	NA	0	2	1	50%	1	DC_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%	Un puesto sin atención en el momento de la muestra
138	HIS	CFF	13/11/2020	8:36:00 AM	Mañana	Información	0	0	NA	9:36	9:41	0:05	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
139	HIS	CFF	13/11/2020	9:42:00 AM	Mañana	Atención al paciente	0	0	NA	9:42	10:07	0:25	NA	NA	0	2	2	100%	1	DC_ES_CAP_0002	2	100%	2	100%	Tiempos de espera de más de 20 minutos.

ITEM	Hospital	Evalua dor	Fecha	Turno	Turno	Sala	Nº Total de Sistemas para coger turno	Nº Total de Sistemas para coger turno operativos	% de sistemas de gestión de turno y llamadas operativos.	Momento en el que se extrae el turno	Momento en el que se atiende al turno extraído	Tiempo de espera en sala (minutos)	Estado de los sistemas de control de turnos (OK / Fuera de Servicio)	Índice de errores del sistema de llamada en sala	Horarios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puestos atendidos	Posibles incidencias ocurridas durante la observación (Nº)	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Identificación de los puestos de atención y horario. (Nº OK)	% de puestos bien identificados y con el horario de atención visible y correcto.	Identificación y uniformidad de las personas que atienden los puestos (Nº OK)	% de personas que atienden bien uniformadas.	Observaciones
140	HIS	CFF	13/11/2020	9:37:00 AM	Mañana	Citaciones	1	1	100%	9:37	9:41	0:04	ok	0	0	2	1	50%	1	DC_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%	Un puesto sin atención en el momento de la muestra
141	HIS	CFF	13/11/2020	9:35:00 AM	Mañana	Extracciones	0	0	NA	9:36	9:59	0:23	NA	NA	0	1	1	100%	1	DC_ES_CAP_0002	1	100%	1	100%	Tiempos de espera de más de 20 minutos. La fila llega a el hall principal. Falta un puesto por atender. Aglomeraciones en pasillo
142	HIS	CFF	13/11/2020	10:01:00 AM	Mañana	Información	0	0	NA	10:01	10:02	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
143	HIS	CFF	13/11/2020	10:06:00 AM	Mañana	Citaciones	1	1	100%	9:57	10:11	0:14	ok	0	0	2	1	50%	1	DC_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%	Un puesto sin atención en el momento de la muestra

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 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.	Observacio nes
144	HIS	CFF	13/11/2020	10:13:00 AM	Mañana	Información	0	0	NA	10:13	10:25	0:12	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
145	HIS	CFF	13/11/2020	10:56:00 AM	Mañana	Atención al paciente	0	0	NA	10:26	10:37	0:11	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
146	HIS	CFF	13/11/2020	10:37:00 AM	Mañana	Extracciones	0	0	NA	10:09	10:37	0:28	NA	NA	0	1	1	100%	1	DC_ES_CAP_0002	1	100%	1	100%	Tiempos de espera de más de 20 minutos. Aglomeraciones
147	HIS	CFF	13/11/2020	10:38:00 AM	Mañana	Información	0	0	NA	10:38	10:44	0:06	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	





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
148	HIS	CFF	13/11/2020	10:59:00 AM	Mañana	Información	0	0	NA	10:59	11:08	0:09	NA	NA	0	1	1	100%	1	DM_ES_CAP_0001	1	100%	1	100%	Se hace el cambio de turno/descanso. El puesto no se atiende por 5 minutos. 1 tótem fuera de funcionamiento por 25 minutos. No bajan refuerzos cómo nos han comentado.
149	HIS	CFF	13/11/2020	11:09:00 AM	Mañana	Citaciones	1	1	100%	10:44	11:01	0:17	ok	0	0	2	1	50%	1	DC_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%	Un puesto sin atención en el momento de la muestra
150	HIS	CFF	13/11/2020	11:10:00 AM	Mañana	Rehabilitación	0	0	NA	11:11	11:18	0:07	NA	NA	0	2	1	50%	1	DC_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%	Un puesto sin atención en el momento de la muestra

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 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 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.	Observacio nes
15 1	HIS	CFF	13/11/2 020	11:12:00 AM	Maña na	Diálisis	0	0	NA	11:12	11:13	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
15 2	HIS	CFF	13/11/2 020	11:13:00 AM	Maña na	Hospital de día	0	0	NA	11:13	11:16	0:03	ok	0	0	3	2	67%	1	DC_ES_CAP_ 0001	3	100%	2	100%	Un puesto sin atención en el momento de la muestra
15 3	HIS	CFF	13/11/2 020	11:32:00 AM	Maña na	Atención al paciente	0	0	NA	11:32	11:47	0:15	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
15 4	HIS	CFF	13/11/2 020	11:46:00 AM	Maña na	Información	0	0	NA	11:46	11:55	0:09	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 Sistem as 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	Tiempo de espera en sala (minutos)	Estado de los siste mas de control de turnos (OK / Fuera de Servicio)	Índice de error es del sistema de llama da en sala	Horarios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puestos atendidos	Posibles incidencias ocurridas durante la observación (Nº)	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Identificación de los puestos de atención y horario. (Nº OK)	% de puestos bien identificados y con el horario de atención visible y correcto.	Identificación y uniformidad de las personas que atienden los puestos (Nº OK)	% de personas que atienden bien uniformadas.	Observaciones
155	HIS	CFF	13/11/2020	11:50:00 AM	Mañana	Citaciones	1	1	100%	11:50	12:18	0:28	ok	0	0	2	1	50%	1	DC_ES_CAP_0002	2	100%	1	100%	Tiempos de espera de más de 20 minutos. Un puesto sin atención en el momento de la muestra
156	HIS	CFF	13/11/2020	12:18:00 PM	Tarde	Información	0	0	NA	11:56	12:11	0:15	NA	NA	0	2	1	50%	1	DC_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%	Un puesto sin atención en el momento de la muestra
157	HIS	CFF	13/11/2020	12:19:00 PM	Mañana	Atención al paciente	0	0	NA	12:19	12:22	0:03	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
158	HIS	CFF	13/11/2020	12:25:00 PM	Mañana	Rehabilitación	0	0	NA	12:24	12:25	0:01	NA	NA	0	2	1	50%	0	N/A	2	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 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.	Observacio nes
159	HIS	CFF	13/11/2020	12:26:00 PM	Mañana	Diálisis	0	0	NA	12:26	12:27	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
160	HIS	CFF	13/11/2020	12:27:00 PM	Mañana	Hospital de día	0	0	NA	12:27	12:28	0:01	ok	0	0	3	2	67%	1	DC_ES_CAP_0001	3	100%	2	100%	Un puesto sin atención en el momento de la muestra
161	HIS	CFF	13/11/2020	12:32:00 PM	Mañana	Urgencias	0	0	NA	12:32	12:35	0:03	NA	NA	1	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
162	HIS	CFF	13/11/2020	12:43:00 PM	Tarde	Información	0	0	NA	12:38	12:49	0:11	NA	NA	0	2	1	50%	1	DC_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%	Un puesto sin atención en el momento de la muestra



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE  
 INFORME HOSPITAL INFANTA SOFÍA  
 22/01/2021



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	Tiempo de espera en sala (minutos)	Estado de los sistemas de control de turno s (OK / Fuera de Servicio)	Índice de error es del sistema de llamada en sala	Horarios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puestos atendidos	Posibles incidencias 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
163	HIS	CFF	13/11/2020	12:49:00 PM	Mañana	Citaciones	1	1	100%	12:31	12:50	0:19	ok	0	0	2	1	50%	1	DC_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%	Un puesto sin atención en el momento de la muestra
164	HIS	CFF	13/11/2020	1:04:00 PM	Mañana	Rehabilitación	0	0	NA	13:04	13:06	0:02	NA	NA	0	2	2	100%	1	DL_ES_CAP_0001	2	100%	2	100%	Hay dos personas atendiendo o rehabilitación y registro. Es la misma persona que atiende
165	HIS	CFF	13/11/2020	1:06:00 PM	Tarde	Registro neonato	0	0	NA	13:05	13:06	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	1	DL_ES_CAP_0001	1	100%	1	100%	Puesto atendido por misma persona de rehabilitación.
166	HIS	CFF	13/11/2020	1:06:00 PM	Tarde	Registro neonato	0	0	NA	13:05	13:06	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	1	DL_ES_CAP_0001	1	100%	1	100%	Puesto atendido por misma persona de rehabilitación.

ITEM	Hospital	Evalua dor	Fecha	Turno	Turno	Sala	Nº Total de Siste mas para coger turno	Nº Total de Sistem as 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 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.	Observacio nes
167	HIS	CFF	13/11/2020	1:08:00 PM	Mañana	Dialisis	0	0	NA	13:08	13:09	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
168	HIS	CFF	13/11/2020	1:09:00 PM	Mañana	Hospital de día	0	0	NA	13:09	13:16	0:07	NA	NA	0	3	1	33%	1	DC_ES_CAP_0001	3	100%	1	100%	Un puesto sin atención en el momento de la muestra
169	HIS	CFF	13/11/2020	1:20:00 PM	Mañana	Urgencias	0	0	NA	13:20	13:22	0:02	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
170	HIS	CFF	13/11/2020	1:26:00 PM	Mañana	Hospital de día	0	0	NA	13:26	13:30	0:04	NA	NA	0	3	1	33%	1	DC_ES_CAP_0001	3	100%	1	100%	Un puesto sin atención en el momento de la muestra



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE  
 INFORME HOSPITAL INFANTA SOFÍA  
 22/01/2021



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 puestos 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.	Observacio nes
17 1	HIS	CFF	13/11/2 020	1:30:00 PM	Maña na	Diálisis	0	0	NA	13:30	13:31	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
17 2	HIS	CFF	13/11/2 020	1:36:00 PM	Maña na	Hospital de día	0	0	NA	13:36	13:39	0:03	NA	NA	0	3	1	33%	0	N/A	3	100%	1	100%	
17 3	HIS	CFF	13/11/2 020	1:41:00 PM	Maña na	Diálisis	0	0	NA	13:41	13:42	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
17 4	HIS	CFF	13/11/2 020	1:43:00 PM	Maña na	Rehabilitación	0	0	NA	13:43	13:43	0:00	NA	NA	0	2	1	50%	1	DC_ES_CAP_ 0001	2	100%	1	100%	Un puesto sin atención en el momento de la muestra

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 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 personan que atienden bien uniforma das.	Observacio nes
175	HIS	CFF	13/11/2020	1:43:00 PM	Tarde	Registro neonato	0	0	NA	13:43	13:44	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	1	DL_ES_CAP_0001	1	100%	1	100%	Puesto atendido por misma persona de rehabilitación.
176	HIS	CFF	13/11/2020	1:47:00 PM	Mañana	Urgencias	0	0	NA	13:47	13:48	0:01	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
177	HIS	CFF	13/11/2020	1:52:00 PM	Mañana	Rehabilitación	0	0	NA	13:52	13:55	0:03	NA	NA	0	2	1	50%	1	DC_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%	Un puesto sin atención en el momento de la muestra
178	HIS	CFF	13/11/2020	1:55:00 PM	Tarde	Registro neonato	0	0	NA	13:55	13:56	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	1	DL_ES_CAP_0001	1	100%	1	100%	Puesto atendido por misma persona de rehabilitación.



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 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 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.	Observacio nes
179	HIS	CFF	13/11/2020	1:59:00 PM	Tarde	Información	0	0	NA	13:59	14:02	0:03	NA	NA	0	2	1	50%	1	DC_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%	Un puesto sin atención en el momento de la muestra
180	HIS	CFF	13/11/2020	2:02:00 PM	Mañana	Citaciones	1	1	100%	14:02	14:16	0:14	ok	0	0	2	1	50%	1	DC_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%	Un puesto sin atención en el momento de la muestra
181	HIS	CFF	13/11/2020	2:18:00 PM	Tarde	Información	0	0	NA	14:18	14:19	0:01	NA	NA	0	2	1	50%	1	DC_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%	Un puesto sin atención en el momento de la muestra
182	HIS	CFF	13/11/2020	2:23:00 PM	Mañana	Rehabilitación	0	0	NA	2:23	2:45	0:22	NA	NA	1	2	0	0%	1	DC_ES_CAP_0002	2	100%	0	NA	Tiempos de espera de más de 20 minutos. Puesto sin atender en el momento de la muestra

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)	Índi ce 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 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.	Observacio nes
183	HIS	CFF	13/11/2020	2:25:00 PM	Mañana	Urgencias	0	0	NA	14:25	14:31	0:06	NA	NA	0	2	1	50%	1	DC_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%	Un puesto sin atención en el momento de la muestra
184	HIS	CFF	13/11/2020	1:34:00 PM	Mañana	Rehabilitación	0	0	NA	13:34	13:52	0:18	NA	NA	1	2	0	0%	1	DC_ES_CAP_0001	2	100%	0	NA	Puesto sin atender en el momento de la muestra
185	HIS	CFF	13/11/2020	2:39:00 PM	Mañana	Diálisis	0	0	NA	14:38	14:40	0:02	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
186	HIS	CFF	13/11/2020	2:40:00 PM	Mañana	Hospital de día	0	0	NA	14:40	14:41	0:01	NA	NA	0	3	1	33%	1	DC_ES_CAP_0001	3	100%	1	100%	Un puesto sin atención en el momento de la muestra

ITEM	Hospital	Evalua dor	Fecha	Turno	Turno	Sala	Nº Total de Siste mas para coger turno	Nº Total de Sistem as 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 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 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.	Observacio nes
187	HIS	CFF	13/11/2020	2:46:00 PM	Mañana	Urgencias	0	0	NA	14:46	14:47	0:01	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
188	HIS	CFF	13/11/2020	2:52:00 PM	Mañana	Hospital de día	0	0	NA	14:52	14:54	0:02	NA	NA	0	3	1	33%	1	DC_ES_CAP_0001	3	100%	1	100%	Un puesto sin atención en el momento de la muestra
189	HIS	CFF	13/11/2020	2:55:00 PM	Mañana	Diálisis	0	0	NA	14:55	14:56	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
190	HIS	CFF	13/11/2020	2:56:00 PM	Mañana	Rehabilitación	0	0	NA	14:57	14:58	0:01	NA	NA	0	2	1	50%	1	DC_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%	Un puesto sin atención en el momento de la muestra

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 atenci ón	Nº de puest os 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.	Observacio nes
19 1	HIS	CFF	13/11/2 020	2:57:00 PM	Tarde	Registro neonato	0	0	NA	14:23	14:57	0:34	NA	NA	0	1	1	100%	1	DC_ES_CAP_ 0002	1	100%	1	100%	Tiempos de espera de más de 20 minutos. Puesto atendido por misma persona de rehabilitaci ón.
19 2	HIS	CFF	13/11/2 020	2:59:00 PM	Tarde	Información	0	0	NA	14:59	15:00	0:01	NA	NA	0	2	1	50%	1	DC_ES_CAP_ 0001	2	100%	1	100%	Un puesto sin atención en el momento de la muestra
19 3	HIS	CFF	13/11/2 020	3:00:00 PM	Maña na	Citaciones	1	0	0%	NA	NA	NA	ok	0	1	2	0	0%	1	DC_ES_CAP_ 0001	2	100%	0	NA	Puesto sin atender en el momento de la muestra
19 4	HIS	CFF	13/11/2 020	3:09:00 PM	Tarde	Información	0	0	NA	15:08	15:10	0:02	NA	NA	0	2	1	50%	1	DC_ES_CAP_ 0001	2	100%	1	100%	Un puesto sin atención en el momento de la muestra

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 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 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.	Observacio nes
195	HIS	CFF	13/11/2020	3:46:00 PM	Tarde	Información	0	0	NA	15:46	15:47	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
196	HIS	CFF	13/11/2020	3:47:00 PM	Mañana	Citaciones	1	1	100%	15:47	15:48	0:01	ok	0	0	2	1	50%	1	DC_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%	Un puesto sin atención en el momento de la muestra
197	HIS	CFF	13/11/2020	3:54:00 PM	Mañana	Rehabilitación	0	0	NA	15:54	15:55	0:01	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
198	HIS	CFF	13/11/2020	3:54:00 PM	Mañana	Rehabilitación	0	0	NA	15:54	15:55	0:01	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	

ITEM	Hospital	Evalua dor	Fecha	Turno	Turno	Sala	Nº Total de Siste mas para coger turno	Nº Total de Sistem as 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 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.	Observacio nes
199	HIS	CFF	13/11/2020	3:56:00 PM	Mañana	Dialisis	0	0	NA	15:56	16:00	0:04	NA	NA	1	1	0	0%	1	DC_ES_CAP_0001	1	100%	0	NA	Puesto sin atender en el momento de la muestra
200	HIS	CFF	13/11/2020	3:58:00 PM	Tarde	Hospital de día	0	0	NA	15:58	15:59	0:01	ok	0	0	2	1	50%	1	DC_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%	Un puesto sin atención en el momento de la muestra
201	HIS	CFF	13/11/2020	4:05:00 PM	Tarde	Urgencias	0	0	NA	16:05	16:07	0:02	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
202	HIS	CFF	13/11/2020	4:57:00 PM	Tarde	Urgencias	0	0	NA	16:57	17:01	0:04	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	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 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 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.	Observacio nes
203	HIS	CFF	13/11/2020	5:03:00 PM	Tarde	Rehabilitación	0	0	NA	17:03	17:05	0:02	NA	NA	1	2	0	0%	1	DC_ES_CAP_0001	2	100%	0	NA	Puesto sin atender en el momento de la muestra
204	HIS	CFF	13/11/2020	5:08:00 PM	Tarde	Información	0	0	NA	17:08	17:09	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
205	HIS	CFF	13/11/2020	5:03:00 PM	Tarde	Rehabilitación	0	0	NA	17:03	17:05	0:02	NA	NA	1	2	0	0%	1	DC_ES_CAP_0001	2	100%	0	NA	Puesto sin atender en el momento de la muestra
206	HIS	CFF	13/11/2020	5:20:00 PM	Tarde	Información	0	0	NA	17:20	17:23	0:03	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 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 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.	Observacio nes
207	HIS	CFF	13/11/2020	5:38:00 PM	Tarde	Urgencias	0	0	NA	17:39	17:41	0:02	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
208	HIS	CFF	13/11/2020	5:47:00 PM	Tarde	Urgencias	0	0	NA	17:47	17:49	0:02	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
209	HIS	CFF	13/11/2020	5:33:00 PM	Tarde	Rehabilitación	0	0	NA	17:53	17:55	0:02	NA	NA	0	2	1	50%	1	DC_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%	Un puesto sin atención en el momento de la muestra
210	HIS	CFF	13/11/2020	6:04:00 PM	Tarde	Información	0	0	NA	18:04	18:05	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 Sistem as 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 puest os 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.	Observacio nes
21 1	HIS	CFF	13/11/2 020	6:15:00 PM	Tarde	Información	0	0	NA	18:15	18:16	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
21 2	HIS	CFF	12/11/2 020	7:45:00 AM	Mañana	Información	0	0	NA	7:45	7:46	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
21 3	HIS	CFF	12/11/2 020	7:48:00 AM	Mañana	Extracciones	0	0	NA	7:48	7:56	0:08	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	Aglomeraci ones
21 4	HIS	CFF	12/11/2 020	8:01:00 AM	Mañana	Rehabilitación	0	0	NA	8:01	8:02	0:01	NA	NA	0	2	1	50%	1	DC_ES_CAP_ 0001	2	100%	1	100%	Un puesto sin atención en el momento de la muestra

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 con trol de turnos (OK / Fuera de Servic io)	Índic e de error es del siste ma de llama da en sala	Horar ios de atenci ón	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.	Observacio nes
215	HIS	CFF	12/11/2020	8:06:00 AM	Mañana	Diálisis	0	0	NA	8:06	8:30	0:24	NA	NA	1	1	0	0%	1	DC_ES_CAP_0002	1	100%	0	NA	Tiempos de espera de más de 20 minutos. Puesto sin atender en el momento de la muestra
216	HIS	CFF	12/11/2020	8:08:00 AM	Mañana	Hospital de día	0	0	NA	8:08	8:10	0:02	ok	0	0	2	1	50%	1	DC_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%	Un puesto sin atención en el momento de la muestra
217	HIS	CFF	12/11/2020	8:16:00 AM	Mañana	Urgencias	0	0	NA	8:16	8:22	0:06	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
218	HIS	CFF	12/11/2020	8:22:00 AM	Mañana	Rehabilitación	0	0	NA	8:22	8:23	0:01	NA	NA	0	2	1	50%	1	DC_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%	Un puesto sin atención en el momento de la muestra

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 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 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.	Observacio nes
219	HIS	CFF	12/11/2020	8:26:00 AM	Mañana	Información	0	0	NA	8:26	8:28	0:02	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
220	HIS	CFF	12/11/2020	8:30:00 AM	Mañana	Extracciones	0	0	NA	8:30	8:49	0:19	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	La fila llega a el hall principal
221	HIS	CFF	12/11/2020	8:50:00 AM	Mañana	Rehabilitación	0	0	NA	8:50	8:51	0:01	NA	NA	0	2	1	50%	1	DC_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%	Un puesto sin atención en el momento de la muestra
222	HIS	CFF	12/11/2020	8:53:00 AM	Mañana	Diálisis	0	0	NA	8:53	9:05	0:12	NA	NA	1	1	0	0%	1	DC_ES_CAP_0001	1	100%	0	NA	Puesto sin atender en el momento de la muestra

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 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 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.	Observacio nes
223	HIS	CFF	12/11/2020	8:55:00 AM	Mañana	Hospital de día	0	0	NA	8:55	9:01	0:06	ok	0	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	1 persona sentada en asiento no habilitado
224	HIS	CFF	12/11/2020	9:06:00 AM	Mañana	Diálisis	0	0	NA	9:06	9:07	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
225	HIS	CFF	12/11/2020	9:10:00 AM	Mañana	Urgencias	0	0	NA	9:11	9:15	0:04	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
226	HIS	CFF	12/11/2020	9:19:00 AM	Mañana	Urgencias	0	0	NA	9:19	9:21	0:02	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	

ITEM	Hospital	Evalua dor	Fecha	Turno	Turno	Sala	Nº Total de Siste mas para coger turno	Nº Total de Sistem as 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 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 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.	Observacio nes
227	HIS	CFF	12/11/2020	9:23:00 AM	Mañana	Rehabilitación	0	0	NA	9:23	9:24	0:01	NA	NA	0	2	1	50%	1	DC_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%	Un puesto sin atención en el momento de la muestra
228	HIS	CFF	12/11/2020	9:27:00 AM	Mañana	Diálisis	0	0	NA	9:27	9:28	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
229	HIS	CFF	12/11/2020	9:51:00 AM	Mañana	Hospital de día	0	0	NA	9:51	9:52	0:01	ok	0	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
230	HIS	CFF	12/11/2020	9:34:00 AM	Mañana	Diálisis	0	0	NA	9:34	9:35	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 Sistem as 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 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.	Observacio nes
23 1	HIS	CFF	12/11/2 020	9:35:00 AM	Maña na	Rehabilitación	0	0	NA	9:35	9:36	0:01	NA	NA	0	2	1	50%	1	DC_ES_CAP_ 0001	2	100%	1	100%	Un puesto sin atención en el momento de la muestra
23 2	HIS	CFF	12/11/2 020	8:36:00 AM	Maña na	Información	0	0	NA	9:36	9:41	0:05	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
23 3	HIS	CFF	12/11/2 020	9:42:00 AM	Maña na	Atención al paciente	0	0	NA	9:42	10:07	0:25	NA	NA	0	2	2	100%	1	DC_ES_CAP_ 0002	2	100%	2	100%	Tiempos de espera de más de 20 minutos.
23 4	HIS	CFF	12/11/2 020	9:37:00 AM	Maña na	Citaciones	1	1	100%	9:37	9:41	0:04	ok	0	0	2	1	50%	1	DC_ES_CAP_ 0001	2	100%	1	100%	Un puesto sin atención en el momento de la muestra

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 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.	Observacio nes
235	HIS	CFF	12/11/2020	9:35:00 AM	Mañana	Extracciones	0	0	NA	9:36	9:59	0:23	NA	NA	0	1	1	100%	1	DC_ES_CAP_0002	1	100%	1	100%	Tiempos de espera de más de 20 minutos. La fila llega a el hall principal. Falta un puesto por atender. Aglomeraciones en pasillo
236	HIS	CFF	12/11/2020	10:01:00 AM	Mañana	Información	0	0	NA	10:01	10:02	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
237	HIS	CFF	12/11/2020	10:06:00 AM	Mañana	Citaciones	1	1	100%	9:57	10:11	0:14	ok	0	0	2	1	50%	1	DC_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%	Un puesto sin atención en el momento de la muestra
238	HIS	CFF	12/11/2020	10:13:00 AM	Mañana	Información	0	0	NA	10:13	10:25	0:12	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	

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 error es del sistema de llamada en sala	Horarios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puestos atendidos	Posibles incidencias ocurridas durante la observación (Nº)	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Identificación de los puestos de atención y horario. (Nº OK)	% de puestos bien identificados y con el horario de atención visible y correcto.	Identificación y uniformidad de las personas que atienden los puestos (Nº OK)	% de personas que atienden bien uniformadas.	Observaciones
239	HIS	CFF	12/11/2020	10:56:00 AM	Mañana	Atención al paciente	0	0	NA	10:26	10:37	0:11	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
240	HIS	CFF	12/11/2020	9:37:00 AM	Mañana	Extracciones	0	0	NA	9:37	9:58	0:21	NA	NA	0	1	1	100%	1	DC_ES_CAP_0002	1	100%	1	100%	Tiempos de espera de más de 20 minutos. Aglomeraciones
241	HIS	CFF	12/11/2020	10:38:00 AM	Mañana	Información	0	0	NA	10:38	10:44	0:06	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
242	HIS	CFF	12/11/2020	10:59:00 AM	Mañana	Información	0	0	NA	10:59	11:08	0:09	NA	NA	0	1	1	100%	1	DM_ES_CAP_0001	1	100%	1	100%	Se hace el cambio de turno/descanso. El puesto no se atiende por 5 minutos. 1 tótem fuera de funcionamiento por 25



ITEM	Hospital	Evalua dor	Fecha	Turno	Turno	Sala	Nº Total de Siste mas para coger turno	Nº Total de Sistem as 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 Servicio)	Índic e de error es del sistema 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 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.	Observacio nes
																									minutos. No bajan refuerzos cómo nos han comentado
24 3	HIS	CFF	12/11/2 020	11:09:00 AM	Mañana	Citaciones	1	1	100%	10:44	11:01	0:17	ok	0	0	2	1	50%	1	DC_ES_CAP_ 0001	2	100%	1	100%	Un puesto sin atención en el momento de la muestra
24 4	HIS	CFF	12/11/2 020	11:10:00 AM	Mañana	Rehabilitación	0	0	NA	11:11	11:12	0:01	NA	NA	0	2	1	50%	1	DC_ES_CAP_ 0001	2	100%	1	100%	Un puesto sin atención en el momento de la muestra
24 5	HIS	CFF	12/11/2 020	11:12:00 AM	Mañana	Diálisis	0	0	NA	11:12	11:13	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 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 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.	Observacio nes
246	HIS	CFF	12/11/2020	11:13:00 AM	Mañana	Hospital de día	0	0	NA	11:13	11:16	0:03	ok	0	0	3	2	67%	1	DC_ES_CAP_0001	3	100%	2	100%	Un puesto sin atención en el momento de la muestra
247	HIS	CFF	12/11/2020	11:32:00 AM	Mañana	Atención al paciente	0	0	NA	11:32	11:47	0:15	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
248	HIS	CFF	12/11/2020	11:46:00 AM	Mañana	Información	0	0	NA	11:46	11:55	0:09	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
249	HIS	CFF	12/11/2020	11:50:00 AM	Mañana	Citaciones	1	1	100%	11:50	12:18	0:28	ok	0	0	2	1	50%	1	DC_ES_CAP_0002	2	100%	1	100%	Tiempos de espera de más de 20 minutos. Un puesto sin atención en el momento de la muestra

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 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.	Observacio nes
250	HIS	CFF	12/11/2020	12:18:00 PM	Tarde	Información	0	0	NA	11:56	12:11	0:15	NA	NA	0	2	1	50%	1	DC_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%	Un puesto sin atención en el momento de la muestra
251	HIS	CFF	12/11/2020	12:19:00 PM	Mañana	Atención al paciente	0	0	NA	12:19	12:22	0:03	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
252	HIS	CFF	12/11/2020	12:25:00 PM	Mañana	Rehabilitación	0	0	NA	12:24	12:25	0:01	NA	NA	0	2	1	50%	1	DC_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%	Un puesto sin atención en el momento de la muestra
253	HIS	CFF	12/11/2020	12:26:00 PM	Mañana	Diálisis	0	0	NA	12:26	12:27	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 Sistem as 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 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.	Observacio nes
254	HIS	CFF	12/11/2020	12:27:00 PM	Mañana	Hospital de día	0	0	NA	12:27	12:28	0:01	ok	0	0	3	2	67%	1	DC_ES_CAP_0001	3	100%	2	100%	Un puesto sin atención en el momento de la muestra
255	HIS	CFF	12/11/2020	12:32:00 PM	Mañana	Urgencias	0	0	NA	12:32	12:35	0:03	NA	NA	1	2	0	0%	1	DC_ES_CAP_0001	2	100%	0	NA	Puesto sin atender en el momento de la muestra
256	HIS	CFF	12/11/2020	12:43:00 PM	Tarde	Información	0	0	NA	12:38	12:49	0:11	NA	NA	0	2	1	50%	1	DC_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%	Un puesto sin atención en el momento de la muestra
257	HIS	CFF	12/11/2020	12:49:00 PM	Mañana	Citaciones	1	1	100%	12:31	12:50	0:19	ok	0	0	2	1	50%	1	DC_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%	Un puesto sin atención en el momento de la muestra

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 atenci ón	Nº de pues tos en la Sala	Nº de puestos atendid os	% de puestos atendi dos	Posibles incidenc ias ocurrid as durante la observa ción (Nº)	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Identifica ción de los puestos de atención y horario. (Nº OK)	% de puestos bien identifi cados 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.	Observacio nes
258	HIS	CFF	12/11/2020	1:04:00 PM	Mañana	Rehabilitación	0	0	NA	13:04	13:06	0:02	NA	NA	0	2	2	100%	1	DL_ES_CAP_0001	2	100%	2	100%	Hay dos personas atendiendo o rehabilitación y registro. Es la misma persona que atiende
259	HIS	CFF	12/11/2020	1:06:00 PM	Tarde	Registro neonato	0	0	NA	13:05	13:06	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	1	DL_ES_CAP_0001	1	100%	1	100%	Puesto atendido por misma persona de rehabilitación.
260	HIS	CFF	12/11/2020	1:06:00 PM	Tarde	Registro neonato	0	0	NA	13:05	13:06	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	1	DL_ES_CAP_0001	1	100%	1	100%	Puesto atendido por misma persona de rehabilitación.
261	HIS	CFF	12/11/2020	1:08:00 PM	Mañana	Diálisis	0	0	NA	13:08	13:09	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 SOFÍA  
 22/01/2021



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)	Índi ce 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.	Observacio nes
26 2	HIS	CFF	12/11/2 020	1:09:00 PM	Mañana	Hospital de día	0	0	NA	13:09	13:16	0:07	NA	NA	0	3	1	33%	1	DC_ES_CAP_ 0001	3	100%	1	100%	Un puesto sin atención en el momento de la muestra
26 3	HIS	CFF	12/11/2 020	1:20:00 PM	Mañana	Urgencias	0	0	NA	13:20	13:22	0:02	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
26 4	HIS	CFF	12/11/2 020	1:26:00 PM	Mañana	Hospital de día	0	0	NA	13:26	13:30	0:04	NA	NA	0	3	1	33%	1	DC_ES_CAP_ 0001	3	100%	1	100%	Un puesto sin atención en el momento de la muestra
26 5	HIS	CFF	12/11/2 020	1:30:00 PM	Mañana	Diálisis	0	0	NA	13:30	13:31	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 Sistem as 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 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.	Observacio nes
266	HIS	CFF	12/11/2020	1:36:00 PM	Mañana	Hospital de día	0	0	NA	13:36	13:39	0:03	NA	NA	0	3	1	33%	1	DC_ES_CAP_0001	3	100%	1	100%	Un puesto sin atención en el momento de la muestra
267	HIS	CFF	12/11/2020	1:41:00 PM	Mañana	Diálisis	0	0	NA	13:41	13:42	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
268	HIS	CFF	12/11/2020	1:43:00 PM	Mañana	Rehabilitación	0	0	NA	13:43	13:43	0:00	NA	NA	0	2	1	50%	1	DC_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%	Un puesto sin atención en el momento de la muestra
269	HIS	CFF	12/11/2020	1:43:00 PM	Tarde	Registro neonato	0	0	NA	13:43	13:44	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	1	DL_ES_CAP_0001	1	100%	1	100%	Puesto atendido por misma persona de rehabilitación.

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 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 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.	Observacio nes
270	HIS	CFF	12/11/2020	1:47:00 PM	Mañana	Urgencias	0	0	NA	13:47	13:48	0:01	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
271	HIS	CFF	12/11/2020	1:52:00 PM	Mañana	Rehabilitación	0	0	NA	13:52	13:55	0:03	NA	NA	0	2	1	50%	1	DC_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%	Un puesto sin atención en el momento de la muestra
272	HIS	CFF	12/11/2020	1:55:00 PM	Tarde	Registro neonato	0	0	NA	13:55	13:56	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	1	DL_ES_CAP_0001	1	100%	1	100%	Puesto atendido por misma persona de rehabilitación.
273	HIS	CFF	12/11/2020	1:59:00 PM	Tarde	Información	0	0	NA	13:59	14:02	0:03	NA	NA	0	2	1	50%	1	DC_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%	Un puesto sin atención en el momento de la muestra



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 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 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.	Observacio nes
274	HIS	CFF	12/11/2020	2:02:00 PM	Mañana	Citaciones	1	1	100%	14:02	14:16	0:14	ok	0	0	2	1	50%	1	DC_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%	Un puesto sin atención en el momento de la muestra
275	HIS	CFF	12/11/2020	2:18:00 PM	Tarde	Información	0	0	NA	14:18	14:19	0:01	NA	NA	0	2	1	50%	1	DC_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%	Un puesto sin atención en el momento de la muestra
276	HIS	CFF	12/11/2020	2:23:00 PM	Mañana	Rehabilitación	0	0	NA	2:23	2:45	0:22	NA	NA	1	2	0	0%	1	DC_ES_CAP_0002	2	100%	0	NA	Tiempos de espera de más de 20 minutos. Puesto sin atender en el momento de la muestra
277	HIS	CFF	12/11/2020	2:25:00 PM	Mañana	Urgencias	0	0	NA	13:34	13:52	0:18	NA	NA	0	2	1	50%	1	DC_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%	Un puesto sin atención en el momento de la muestra

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 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.	Observacio nes
278	HIS	CFF	12/11/2020	1:34:00 PM	Mañana	Rehabilitación	0	0	NA	13:34	13:50	0:16	NA	NA	1	2	0	0%	1	DC_ES_CAP_0001	2	100%	0	NA	Puesto sin atender en el momento de la muestra
279	HIS	CFF	12/11/2020	2:39:00 PM	Mañana	Diálisis	0	0	NA	14:38	14:40	0:02	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
280	HIS	CFF	12/11/2020	2:40:00 PM	Mañana	Hospital de día	0	0	NA	14:40	14:41	0:01	NA	NA	0	3	1	33%	1	DC_ES_CAP_0001	3	100%	1	100%	Un puesto sin atención en el momento de la muestra
281	HIS	CFF	12/11/2020	2:46:00 PM	Mañana	Urgencias	0	0	NA	14:46	14:47	0:01	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	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 Servicio)	Índic e de error es del sistema 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 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.	Observacio nes
28 2	HIS	CFF	12/11/2 020	2:52:00 PM	Maña na	Hospital de día	0	0	NA	14:52	14:54	0:02	NA	NA	0	3	1	33%	1	DC_ES_CAP_ 0001	3	100%	1	100%	Un puesto sin atención en el momento de la muestra
28 3	HIS	CFF	12/11/2 020	2:55:00 PM	Maña na	Diálisis	0	0	NA	14:55	14:56	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
28 4	HIS	CFF	12/11/2 020	2:56:00 PM	Maña na	Rehabilitación	0	0	NA	14:57	14:58	0:01	NA	NA	0	2	1	50%	1	DC_ES_CAP_ 0001	2	100%	1	100%	Un puesto sin atención en el momento de la muestra
28 5	HIS	CFF	12/11/2 020	2:57:00 PM	Tarde	Registro neonato	0	0	NA	14:23	14:57	0:34	NA	NA	0	1	1	100%	1	DC_ES_CAP_ 0002	1	100%	1	100%	Tiempos de espera de más de 20 minutos. Puesto atendido por misma persona de rehabilitaci ón.

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 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 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.	Observacio nes
286	HIS	CFF	12/11/2020	2:59:00 PM	Tarde	Información	0	0	NA	14:59	15:00	0:01	NA	NA	0	2	1	50%	1	DC_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%	Un puesto sin atención en el momento de la muestra
287	HIS	CFF	12/11/2020	3:00:00 PM	Mañana	Citaciones	1	0	0%	NA	NA	NA	ok	0	1	2	0	0%	1	DC_ES_CAP_0001	2	100%	0	NA	Puesto sin atender en el momento de la muestra
288	HIS	CFF	12/11/2020	4:57:00 PM	Tarde	Urgencias	0	0	NA	16:57	17:01	0:04	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
289	HIS	CFF	12/11/2020	5:03:00 PM	Tarde	Rehabilitación	0	0	NA	17:03	17:05	0:02	NA	NA	0	2	1	50%	1	DC_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%	Un puesto sin atención en el momento de la muestra

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 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 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.	Observacio nes
290	HIS	CFF	12/11/2020	5:08:00 PM	Tarde	Información	0	0	NA	17:08	17:09	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
291	HIS	CFF	12/11/2020	5:03:00 PM	Tarde	Rehabilitación	0	0	NA	17:03	17:05	0:02	NA	NA	0	2	1	50%	1	DC_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%	Un puesto sin atención en el momento de la muestra
292	HIS	CFF	12/11/2020	5:20:00 PM	Tarde	Información	0	0	NA	17:20	17:23	0:03	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
293	HIS	CFF	12/11/2020	5:38:00 PM	Tarde	Urgencias	0	0	NA	17:39	17:41	0:02	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	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 Servicio)	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 puestos 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 uniformidad de las personas que atienden los puestos (Nº OK)	% de personan que atienden bien uniforma das.	Observacio nes	
294	HIS	CFF	12/11/2020	5:47:00 PM	Tarde	Urgencias	0	0	NA	17:47	17:49	0:02	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%		
								G6: % de sistemas de gestión de turno y llamada operativos (promedio)				G1: Tiempo de espera en sala (promedio)									G4: % de puestos de atención bien identificados (promedio)			G5: % de personan que atienden bien uniformadas (promedio)		
								91%				0:05:39									71%	159	100%	100%		



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE  
INFORME HOSPITAL INFANTA SOFÍA  
22/01/2021



ITEM	Hospital	Evalua dor	Fecha	Turno	Turno	Sala	Nº Total de Siste mas para coger turno	Nº Total de Sistem as 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 extraí do	Tiemp o de espera en sala (minut os)	Estad o de los siste mas de con trol de turno s (OK / Fuera de Servic io)	Índic e de error es del siste ma de llama da en sala	Horar ios de atención	Nº de puest os en la Sala	Nº de puestos atendi dos	% 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 personan que atienden bien uniforma das.	Observacio nes
																			G3: Posibles incidenc ias ocurrida s durante la observa ción (nº total)						

- Desglose de los datos relacionados con la desviación DC\_ES\_CAP\_0001:

Día 10/11/2020:

Area	Día	Turno	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	Déficit de personal
Atención al paciente	10/11/2020	Mañana	2	0	2
Citaciones			2	1	1
Diálisis			1	0	1
Rehabilitación			2	1	1
Hospital de día	10/11/2020	Tarde	2	1	1
Información			2	1	1



Día 11/11/2020:

Area	Día	Turno	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	Déficit de personal
Atención al paciente	11/11/2020	Mañana	2	1	1
Citaciones			2	1	1
Diálisis			1	0	1
Extracciones			1	0	1
Hospital de día			3	1	1
Información			2	1	1
Rehabilitación			2	1	1
Hospital de día	11/11/2020	Tarde	2	1	1
Información			2	1	1

Día 12/11/2020:

Area	Día	Turno	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	Déficit de personal
Citaciones	12/11/2020	Mañana	2	1	1
Diálisis			1	0	1
Hospital de día			3	1	2
Rehabilitación			2	1	1
Urgencias			2	1	2
Información	12/11/2020	Tarde	2	1	1
Rehabilitación			2	1	1

Día 13/11/2020:

Area	Día	Turno	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	Déficit de personal
Citaciones	13/11/2020	Mañana	2	1	1
Diálisis			1	0	1
Extracciones			2	1	1
Hospital de día			3	1	2
Rehabilitación			2	1	1
Urgencias			2	1	1
Hospital de día	13/11/2020	Tarde	2	1	1
Información			2	1	1
Rehabilitación			2	0	2

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	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	2	Tiempo de Locución (no medido)	1	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO La llamada se realiza correctamente. Cuando selecciono la opción cita la locución me indica que es por la mañana de 9 a 17 en días laborables de lunes a viernes.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.   Me pasan con cita.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.  La conexión es correcta y se escucha bastante bien.	NP No procede Es una locución.	NP No procede Es una locución.	NP No procede Es una locución.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos).  (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos).  (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos).  (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos)  (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral_L_V	Noche (22-8)	Marcando opción	Cita	Cita	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 seleccionar la opción citas, inmediatamente hay una locución que indica: "El horario para pedir citas es de 09:00 a 17:00 de Lunes a Viernes laborables, disculpe las molestias" y seguidamente se corta la llamada.	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 habla con ningún operador.	NP No procede No se habla con ningún operador.	NP No procede No se habla con ningún operador.
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)	8	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO Después de atender la locución y permanecer a la espera para hablar con el operador y pedir por Admisiones, no es posible ya que a los 28 segundos	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0 No, no me pasan con el área solicitada.   A los 28 segundos se corta la llamada sin poder pedir por el área indicada	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No hablo con el personal ya que se corta la llamada a los 28 segundos.	NP No procede No hablo con el personal ya que se corta la llamada a los 28 segundos.	NP No procede No hablo con el personal ya que se corta la llamada a los 28 segundos.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos).  (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos).  (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos).  (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos)  (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
											se corta la llamada.						
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	Cita	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 citas, salta una locución que indica que el horario de gestión de citas es de 09:00 de la mañana a 17:00 de la tarde de Lunes a Viernes.	No	100   Sí, me pasan con el área solicitada.   La locución me indica el horario para hablar con el área de 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?
Laboral_L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	Cita	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 seleccionar la opción cita, una locución me informa correctamente del horario, que es de 09:00 a 17:00 horas en días laborables 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 No llego a contactar con ningún operador.	NP No procede No llego a contactar con ningún operador.	NP No procede No llego a contactar con ningún operador.
Laboral_L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	10	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Al realizar la llamada, en la primera locución seleccionamos citas, seguidamente otra locución nos indica que debemos llamar en horario de mañana	No	NP No procede La grabación nos indica que llamemos por la mañana	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)	Admisión	Llamada FALLIDA	NP-Llamada sin atención personal	0	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP De 0 a 30 segundos	NP Llamada FALLIDA Tras escuchar la locución inicial nos mantenemos a la espera, de repente la llamada se corta.	Fuera de rango	NP No procede no contestan 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	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Quirúrgicos	Llamada FALLIDA	NP-Llamada sin atención personal	0	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP De 0 a 30 segundos	NP Llamada FALLIDA Tras escuchar la locución inicial y mantenernos a la espera la llamada se corta.	Fuera de rango	NP No procede la llamada se corta	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede la llamada se corta	NP No procede la llamada se corta	NP No procede la llamada se corta
Laboral_L_V	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 La locución indica que el horario para las citas es de 9 a 17 horas en días laborables.	No	NP No procede La locución indica que el horario para las citas es de 9 a 17 horas en días laborables.	NP No procede La locución indica que el horario para las citas es de 9 a 17 horas en días laborables.	NP No procede La locución indica que el horario para las citas es de 9 a 17 horas en días laborables.	NP No procede La locución indica que el horario para las citas es de 9 a 17 horas en días laborables.	NP No procede La locución indica que el horario para las citas es de 9 a 17 horas en días laborables.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos).  (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos).  (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos).  (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos)  (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se 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	5	Tiempo de Locución (no medido)	8	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO S uena una locución que indica que debo conocer el número de habitación por la confidencialidad de los pacientes.	No	NP No procede S uena una locución que indica que debo conocer el número de habitación por la confidencialidad de los pacientes.	NP No procede S uena una locución que indica que debo conocer el número de habitación por la confidencialidad de los pacientes.	NP No procede S uena una locución que indica que debo conocer el número de habitación por la confidencialidad de los pacientes.	NP No procede S uena una locución que indica que debo conocer el número de habitación por la confidencialidad de los pacientes.	NP No procede S uena una locución que indica que debo conocer el número de habitación por la confidencialidad de los pacientes.
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 S uena la locución directamente indicando que el horario para pedir citas es de 9 a 17 horas.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. S uena la locución directamente indicando que el horario para pedir citas es de 9 a 17 horas.	NP No procede S uena la locución directamente indicando que el horario para pedir citas es de 9 a 17 horas.	NP No procede S uena la locución directamente indicando que el horario para pedir citas es de 9 a 17 horas.	NP No procede S uena la locución directamente indicando que el horario para pedir citas es de 9 a 17 horas.	NP No procede S uena la locución directamente indicando que el horario para pedir citas es de 9 a 17 horas.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos).  (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos).  (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos).  (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos)  (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se 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	12	Tiempo de Locución (no medido)	2	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO En la locución inicial seleccionamos el área que nos interesa, la siguiente locución nos indica el horario de atención	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.   La locución inicial me pasa con el área de citas, donde una grabación me indica el 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
Laboral_L_V	Noche (22-8)	Marcando opción	Habitaciones	Habitaciones	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	8	Tiempo de Locución (no medido)	1	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Al realizar la llamada, la primera locución me dice el menú para elegir la opción deseada y tras la cual me pasa con el área de habitaciones. Una grabación me indica el horario para realizar llamadas.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.   La locución inicial me pasa con el área de habitaciones, donde una grabación me informa del horario de llamadas a las mismas.	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	Noche (22-8)	Marcando opción	Habitaciones	Habitaciones	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	1	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Al seleccionar el área habitaciones, hay una locución que indica que para facilitar el descanso de los pacientes, el horario es de 8:30 a 22:30.	No	NP No procede Al seleccionar el área habitaciones, hay una locución que indica que para facilitar el descanso de los pacientes, el horario es de 8:30 a 22:30.	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	5	Tiempo de Locución (no medido)	7	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO No me pasan con la sección porque suena una locución indicando que debo conocer el número de habitación por motivos de confidencialidad.	No	NP No procede No me pasan con la sección porque suena una locución indicando que debo conocer el número de habitación por motivos de confidencialidad.	NP No procede No me pasan con la sección porque suena una locución indicando que debo conocer el número de habitación por motivos de confidencialidad.	NP No procede No me pasan con la sección porque suena una locución indicando que debo conocer el número de habitación por motivos de confidencialidad.	NP No procede No me pasan con la sección porque suena una locución indicando que debo conocer el número de habitación por motivos de confidencialidad.	NP No procede No me pasan con la sección porque suena una locución indicando que debo conocer el número de habitación por motivos de confidencialidad.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos).  (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos).  (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos).  (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos)  (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se 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)	1	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras la locución e información de esta sobre habitaciones y que debo de marcar el nro de habitación en el teléfono para preservar la confidencialidad del enfermo, la llamada finaliza correctamente.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.   Si me pasan con el área solicitada que es Habitación es pero, salta otra locución que me informa que para garantizar la confidencialidad del paciente debo marcar el nro. de habitación en el teléfono.	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.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos).  (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos).  (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos).  (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos)  (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se 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	1	Tiempo de Locución (no medido)	1	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO realizamos la llamada, la locución nos indica el menú, seleccionamos la opción buscada. La siguiente locución nos indica el horario de atención en citas.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.   marco en la locución el área de citas y la llamada se transfiere	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)	1	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras la primera locución, al pasarme con citas otra locución me informa que debo llamar de L	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.   Sí, la locución me pasa con el área de cita, donde otra locución me dice que para citas llamar en horario laboral de L	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Una locución en todo momento.	NP No procede Una locución en todo momento.	NP No procede Una locución en todo momento.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos).  (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos).  (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos).  (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos)  (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se 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)	8	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO E ntra la llamada inicial que me da las opciones y selecciono citas. A los pocos segundos sale una locución automática sobre los horarios habilitados para pedir citas.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.   Pido que me pasen con citas.	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.
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 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO C uando selecciono la opción de citas, una locución indica que el horario para coger citas es de Lunes a Viernes de 9:00 a 17:00 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	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	1	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO R ealizamos la llamada, seleccionamos en el menú, citas, la siguiente locución nos indica el horario de atención de citas.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.   Tras seleccionar citas en el menú, una locución nos indica el horario de atención al público.	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	1	Tiempo de Locución (no medido)	17	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Al seleccionar el área de cita me sale una locución inmediatamente informando del horario para hacerlo.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.   Me informa la locución del horario para pedir cita.	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	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operador	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Quirúrgicos	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Al esperar para ser atendido por el operador, la llamada se corta a los 28 segundos.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0 No, no me pasan con el área solicitada.   La llamada se interrumpe a los 28 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  (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos)  (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿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)	20	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Llamo, marco la opción de cita y salta una locución indicando el horario de atención	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.   Me informan 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
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 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Sale directamente una locución indicando que el horario es de 9 a 17 horas de lunes a viernes.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.   Sale directamente una locución indicando que el horario es de 9 a 17 horas de lunes a viernes.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Sale directamente una locución indicando que el horario es de 9 a 17 horas de lunes a viernes.	NP No procede Sale directamente una locución indicando que el horario es de 9 a 17 horas de lunes a viernes.	NP No procede Sale directamente una locución indicando que el horario es de 9 a 17 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?
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 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Al primer tono de llamada salta una locución automática indicando a qué hospital estoy llamando, y detallando las diferentes opciones. Tras pulsar la opción 4 de habitaciones, automáticamente salta una locución indicando que atienden al público de 9 a 17 h. de lunes a viernes laborables, y se corta la llamada.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.   Tras pulsar la opción 4 de habitaciones, automáticamente salta una locución indicando que atienden al público de 9 a 17 h. de lunes a viernes laborables, 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.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos).  (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos).  (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos).  (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos)  (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿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)	0	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Una locución indica que el horario para la gestión de citas es de 08:00 a 17:00 horas en días laborables de lunes a viernes.	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.
SD-Festivo	Mediodía/Sobremesa (13-17)	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 Sale directamente una locución indicando que el horario es de 9 a 17 horas de lunes a viernes.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.   Sale directamente una locución indicando que el horario es de 9 a 17 horas de lunes a viernes.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Sale directamente una locución indicando que el horario es de 9 a 17 horas de lunes a viernes.	NP No procede Sale directamente una locución indicando que el horario es de 9 a 17 horas de lunes a viernes.	NP No procede Sale directamente una locución indicando que el horario es de 9 a 17 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?
SD-Festivo	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	1	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO La locución me pasa con citas y otra locución me informa que para citas debo llamar en horario de L	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.   Sí, me pasa con cita y aparece otra locución.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede En todo momento es una locución.	NP No procede En todo momento es una locución.	NP No procede En todo momento es una locución.
SD-Festivo	Mediodía/Sobremesa (13-17)	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 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 se escucha ningún tono y pasan 2 segundos, sale una locución y me indica que el horario de citas es de 9 a	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.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	
										17 de lunes a viernes.							
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	2	Tiempo de Locución (no medido)	12	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras marcar la opción de cita, da 2 tonos y salta una locución sobre el 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?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Habitaciones	Habitaciones	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	2	Tiempo de Locución (no medido)	12	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras marcar la opción de habitaciones, salta una locución indicando que marques el número de la habitación	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.   Habitaciones, salta locución que marques el número de habitación	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 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO La locución inicial ya indica que para hablar con Habitaciones debo marcar el nº de habitación en ese momento.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No hablo con personal.	NP No procede No hablo con personal	NP No procede No hablo con personal.
SD-Festivo	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	15	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Al marcar la opción Cita, salta una locución inmediatamente informando del horario.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.   La locución me informa 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?
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 9 a 17 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 9 a 17 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 9 a 17 horas de lunes a viernes.	NP No procede Me sale directamente una locución indicando que el horario de citas es de 9 a 17 horas de lunes a viernes.	NP No procede Me sale directamente e una locución indicando que el horario de citas es de 9 a 17 horas de lunes a viernes.
SD-Festivo	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	1	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO R ealizamos la llamada y seleccionamos citas en el menú, una grabación nos indica el horario de atención de citas.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.   Solicito el área de 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	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Centrales	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	11	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO La llamada se corta a los 28 segundos 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.
SD-Festivo	Tarde (17-21)	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)	0	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Al primer tono de llamada salta una locución automática indicando a qué hospital estoy llamando, y detallando las diferentes opciones. Tras terminar la locución automática y quedarme en espera para ser atendido por un operador, se queda en silencio, no hay tonos ni música. Pasan 8 segundos y se corta.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0 No, no me pasan con el área solicitada.   Tras terminar la locución automática y quedarme en espera para ser atendido por un operador, se queda en silencio, no hay tonos ni música. Pasan 8 segundos y se corta.	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)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	2	Tiempo de Locución (no medido)	16	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras seleccionar la opción habitaciones, salta una locución indicando que para el descanso de los pacientes el horario permitido de llamadas es el que indican	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)	15	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Entra la llamada inicial y me da las opciones a elegir, selecciono la opción de cita y pasados unos segundos cae un contestador automático que me da los horarios y días (de lunes a viernes) a los que debo	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	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?	
											llamar para pedir una cita.							



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos).  (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos).  (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos).  (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos)  (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se 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)	15	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras marcar la opción habitaciones, salta una locución indicando el horario de contacto, como para cita (que creo que mezclé las dos llamadas y en la anterior escribí lo de esta), que en este tramo no permiten llamadas para el descanso del paciente	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	2	Tiempo de Locución (no medido)	9	NP De 0 a 30 segundos	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	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Médicos	Flujo INTERRUPTIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	6	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO Tras la locución inicial, y esperando a ser atendida, la llamada se corta.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	NP No procede La llamada se corta antes que puedan pasarme.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Esperando a ser atendida, la llamada se corta.	NP No procede Esperando a ser atendida, la llamada se corta.	NP No procede Esperando a ser atendida, la llamada se corta.
SD-Festivo	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Cita	Cita	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 indicando a qué hospital estoy llamando, y detallando las diferentes opciones. Tras seleccionar la opción 2, para citas, se activa una locución automática que indica que atienden al público de 9 a 17 h. de lunes a viernes laborables, y	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.   Tras seleccionar la opción 2, para citas, se activa una locución automática que indica que atienden al público de 9 a 17 h. de lunes a viernes laborables, 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.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos).  (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos).  (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos).  (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos)  (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	
											se corta la llamada.							
SD-Festivo	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	19	NP   De 0 a 30 segundos	NP   Flujo de llamada COMPLETO   Al pedir por el área deseada la locución informa del horario	No	100   Sí, me pasan con el área solicitada.   La locución me informa del horario	0   No, la calidad de la conexión telefónica no es adecuada.   La locución se interrumpe y no se escucha bien.	NP   No procedo   No hablo con personal.	NP   No procedo   No hablo con personal.	NP   No procedo   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	Cita	Cita	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	No	NP No procede Salta Locución avisando del horario de esta área no disponible en fin de semana.	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	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	2	Tiempo de Locución (no medido)	12	NP De 0 a 30 segundos	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	Noche (22-8)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	2	Tiempo de Locución (no medido)	6	NP   De 0 a 30 segundos	NP   Flujo de llamada COMPLETO   Entra la llamada inicial y me indica que selecciono la opción con la que deseo comunicarme, pulso con cita y sale una locución automática que me dice que para citas debo llamar de lunes a viernes.	No	100   Sí, me pasan con el área solicitada.   Solicito hablar con citas.	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	Habitaciones	Habitaciones	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	5	Tiempo de Locución (no medido)	12	NP   De 0 a 30 segundos	NP   Flujo de llamada COMPLETO   Me sale una locución indicando que debo conocer el número de habitación por la confidencialidad de los pacientes.	No	100   Sí, me pasan con el área solicitada.   Me sale una locución indicando que debo conocer el número de habitación por la confidencialidad de los pacientes.	100   Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP   No procede   Me sale una locución indicando que debo conocer el número de habitación por la confidencialidad de los pacientes.	NP   No procede   Me sale una locución indicando que debo conocer el número de habitación por la confidencialidad de los pacientes.	NP   No procede   Me sale una locución indicando que debo conocer el número de habitación por la confidencialidad de los pacientes.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos).  (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos).  (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos).  (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos)  (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se 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)	Servicios Centrales	Flujo INTERRUPTIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO Realizamos la llamada y nos mantenemos a la espera como indica la grabación, seguidamente la llamada se corta.	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 Locución	NP No procede Locución	NP No procede Locución
SD-Festivo	Noche (22-8)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	2	Tiempo de Locución (no medido)	7	NP De 0 a 30 segundos	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
Laboral_L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	1	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras la locución de entrada, marco para cita y sale otra locución, informándome que debo llamar de L	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.   La locución de entrada me pasa con citas, que es otra locución.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Tras la locución de entrada, marco para cita y sale otra locución.	NP No procede Tras la locución de entrada, marco para cita y sale otra locución.	NP No procede Tras la locución de entrada, marco para cita y sale otra locución.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral_L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Habitaciones	Habitaciones	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	15	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO M arco la extensión deseada y una locución me informa del horario.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.   La locución 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	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	1	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO La llamada se realiza correctamente, al primer segundo y tono sale una locución y me indica que extensión tengo que marcar, una vez que marqué la extensión no hay ningún tono y pasa un segundo, está locución me indica que el horario de citas es 9 a 17 horas de lunes a viernes.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.   Citas.	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	2	Tiempo de Locución (no medido)	18	NP   De 0 a 30 segundos	NP   Flujo de llamada COMPLETO   Tras marcar la opción habitaciones, salta una locución del horario de contacto que te 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
Laboral_L_V	Noche (22-8)	Marcando opción	Habitaciones	Habitaciones	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	1	NP   De 0 a 30 segundos	NP   Flujo de llamada COMPLETO   Hospital Infanta Sofía, marcación para habitaciones, salta interlocución directamente que indica el horario de atención para el descanso de los pacientes.	No	100   Sí, me pasan con el área solicitada.   Salta directamente una locución de habitaciones que indica que para facilitar el descanso de los pacientes las llamadas a habitaciónes solo se pueden realizar en un horario	100   Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP   No procede   Tan solo soy atendida por locuciones.	NP   No procede   Tan solo soy atendida por locuciones.	NP   No procede   Tan solo soy atendida por locuciones.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos).  (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos).  (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución  (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos)  (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
												de 8:30 a 22:30.				
Laboral_L_V	Noche (22-8)	Marcado opción	Habitaciones	Habitaciones	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	2	Tiempo de Locución (no medido)	2	NP   De 0 a 30 segundos	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	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	5	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP De 0 a 30 segundos	hasta las 22:30.  NP Flujo de llamada COMPLETO Suena directamente una locución indicando que el horario es de 9 a 17 horas.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.   Suena directamente una locución indicando que el horario es de 9 a 17 horas.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Suena directamente una locución indicando que el horario es de 9 a 17 horas.	NP No procede Suena directamente una locución indicando que el horario es de 9 a 17 horas.	NP No procede Suena directamente una locución indicando que el horario es de 9 a 17 horas.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos).  (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos).  (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos).  (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos)  (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se 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	5	Tiempo de Locución (no medido)	9	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Sale una locución que indica que por motivos de confidencialidad debo conocer el número de habitación.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.   Sale una locución que indica que por motivos de confidencialidad debo conocer el número de habitación.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Sale una locución que indica que por motivos de confidencialidad debo conocer el número de habitación.	NP No procede Sale una locución que indica que por motivos de confidencialidad debo conocer el número de habitación.	NP No procede Sale una locución que indica que por motivos de confidencialidad debo conocer 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)	8	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras marcar la opción habitaciones, me da un tono y salta una locución para que marque 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	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	Cita	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 indicando a qué hospital estoy llamando, y detallando las diferentes opciones. Tras seleccionar la opción 2, para citas, se activa una locución automática que indica que atienden al público de 9 a 17 h. de lunes a viernes laborables, y se corta la llamada.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.   Tras seleccionar la opción 2, para citas, se activa una locución automática que indica que atienden al público de 9 a 17 h. de lunes a viernes laborables, y se corta la llamada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No hay atención personal.	NP No procede No hay atención personal.	NP No procede No hay atención personal.
Laboral_L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	Cita	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 salta una locución informando	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.   La locución 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.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos).  (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos).  (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos).  (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos)  (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
											del horario de atención.						
Laboral_L_V	Noche (22-8)	Marcando opción	Cita	Cita	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 indicando a qué hospital estoy llamando, y detallando las diferentes opciones. Tras seleccionar la opción 2, para citas, se activa una locución automática que indica que atienden al público de 9 a 17 h. de lunes a viernes laborables, y se corta la llamada.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.   Tras seleccionar la opción 2, para citas, se activa una locución automática que indica que atienden al público de 9 a 17 h. de lunes a viernes laborables, 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.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos).  (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos).  (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos).  (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos)  (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se 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)	18	NP   De 0 a 30 segundos	NP   Flujo de llamada COMPLETO   Tras marcar la opción habitaciones, da un tono y salta una locución para 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
Laboral_L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	2	Tiempo de Locución (no medido)	10	NP   De 0 a 30 segundos	NP   Flujo de llamada COMPLETO   Entra la llamada inicial y selecciono la opción citas. Pasados unos segundos cae una locución automática dando los horarios disponibles para comunicarse con citas. De lunes a viernes por las mañanas.	No	100   Sí, me pasan con el área solicitada.   Para cita.	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	Cita	Cita	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 indicando a qué hospital estoy llamando, y detallando las diferentes opciones. Tras seleccionar la opción 2, para citas, se activa una locución automática que indica que atienden al público de 9 a 17 h., días laborables, de lunes a viernes, y se corta la llamada.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.   Tras seleccionar la opción 2, para citas, se activa una locución automática que indica que atienden al público de 9 a 17 h., días laborables, de lunes a viernes, y se corta la llamada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No hay atención personal.	NP No procede No hay atención personal.	NP No procede No hay atención personal.
Laboral_L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	Cita	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 indicada, la locución me informa del	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.   La locución me informa 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?
											horario de atención.		de atención.				
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 0 a 30 segundos	NP   Flujo de llamada COMPLETO   Entra la llamada inicial y selecciono la opción cita. Pasados unos segundos entra una locución automática diciendo que el horario de citas es por las mañana 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   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	Cita	Cita	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 sale una locución informando del horario de atención para pedir cita.	No	100   Sí, me pasan con el área solicitada.   Al marcar el área de cita salta una locución informand	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 Llamada en Espera (segundos).  (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos)  (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	
												o del horario de atención para pedir cita.					
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Área Materno Infantil	Flujo INTERRUPTIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	28	NP De 0 a 30 segundos	Llamada Incompleta-Corte de llamada	NP No procede Me mantengo a la espera para hablar con área materno infantil pero la llamada se corta sin ser atendido.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede La llamada se corta.	NP No procede La llamada se corta.	NP No procede La llamada se corta.	
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	Cita	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 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?
Laboral_L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	Cita	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 citas, salta una locución informando del horario.	No	100   Sí, me pasan con el área solicitada.   Al marcar la opción de citas, 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.
Laboral_L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Habitaciones	Habitaciones	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	17	NP   De 0 a 30 segundos	NP   Flujo de llamada COMPLETO   Al marcar la opción de habitaciones, salta una locución informando de cómo hablar con habitaciones.	No	100   Sí, me pasan con el área solicitada.   Salta una locución 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	Mediodía/Sobremesa (13-17)	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 selecciono la opción habitaciones. Contesta una locución automática que dice que para hablar con una habitación se debe marcar directamente el número de la misma.	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	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operador	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Centrales	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	11	NP   De 0 a 30 segundos	NP   Flujo de llamada COMPLETO   Entra la llamada inicial y me quedo a la espera para hablar con un operador. Pasados unos segundos se corta la llamada.	No	NP   No procede   Servicios centrales. Se corta la llamada.	100   Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP   No procede   Llamada sin operador. Contestador automático.	NP   No procede   Llamada sin operador. Contestador automático.	NP   No procede   Llamada sin operador. Contestador automático.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se 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	1	Tiempo de Locución (no medido)	11	NP   De 0 a 30 segundos	NP   Flujo de llamada COMPLETO   Entra la llamada inicial y selecciono la opción citas. Pasados unos segundos cae un contestador automático que dice que para gestionar una cita debe llamarse de lunes a viernes entre 8 y 15.	No	100   Sí, me pasan con el área solicitada.   Cita.	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	Noche (22-8)	Marcando opción	Cita	Cita	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	No	NP   No procede   Conexión grabación informando del horario de área de citas y desconecta.	100   Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP   No procede   Conexión grabación informando del horario de área de citas y desconecta.	NP   No procede   Conexión grabación informando del horario de área de citas y desconecta.	NP   No procede   Conexión grabación informando del horario de área de citas y desconecta.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos).  (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos).  (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos).  (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos)  (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se 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 es 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)	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)	28	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Me mantengo a la espera para ser atendido pero la llamada se corta .	Llamada Incompleta-Corte de llamada	NP No procede Quería hablar con Servicios médicos y me mantuve a la espera para ser atendido, pero la llamada se corta a los 28 segundos.	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?
Laboral_V	Mañana (9-13)	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)	7	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO La llamada se corta. Al primer segundo y tono sale una locución y me indica que extensión tengo que marcar o esperar a que me atienda una operadora, al esperar a que me atienda la operadora, no se escucha ningún tono y pasado 7 segundos la llamada se corta.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0 No, no me pasan con el área solicitada.   Se corta la llamada mientras espero a que la operadora me pase con admisión.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede La llamada se corta.	NP No procede La llamada se corta.	NP No procede La llamada se corta.
Laboral_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Centrales	Flujo INTERRUPTIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	28	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO Me mantengo a la espera para pedir por servicios centrales pero la llamada se corta.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	NP No procede Me mantengo a la espera para pedir por servicios centrales pero la	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?
													llamada se corta.				
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 De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Al marcar la opción de citas, la llamada se corta.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	NP No procede Al marcar la opción de citas, la llamada se corta.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede La llamada se corta.	NP No procede La llamada se corta.	NP No procede La llamada se corta.
SD-Festivo	Mañana (9-13)	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	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
Laboral L_V	Mañana (9-13)	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)	0	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Me mantengo a la espera para ser atendido pero la llamada se corta.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	NP No procede La llamada se corta mientras me mantengo a la espera.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede La llamada se corta.	NP No procede La llamada se corta.	NP No procede La llamada se corta.





Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos).  (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos).  (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos).  (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos)  (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral_L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo INTERRUPTIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO Al marcar el área indicada, la llamada se corta automáticamente.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	NP No procede Al marcar la opción cita, la llamada se corta.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede La llamada se corta.	NP No procede La llamada se corta.	NP No procede La llamada se corta.
Laboral_L_V	Tarde (17-21)	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	No	NP No procede Locución. Llamada fuera de horario.	0 No, la calidad de la conexión telefónica no es adecuada.  Se oye un poco lejano.	NP No procede Locución.	NP No procede Locución.	NP No procede Locución.
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	No	NP No procede Locución. Horario de 9	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)	0	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Al marcar la opción deseada, salta una locución informando del horario de atención.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.   Salta una locución informando del horario de atención para pedir cita.	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 COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	2	Tiempo de Locución (no medido)	10	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Entra la llamada inicial y selecciono la opción citas. Pasados unos segundos se corta la llamada.	No	NP No procede Cita. Se corta la llamada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No conseguí hablar con un operador.	NP No procede No conseguí hablar con un operador.	NP No procede No conseguí hablar con un operador.
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	100 Sí, me pasan con el área solicitada. La grabación me informa de que servicio cita tiene horario de atención de L	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede La grabación me informa de que servicio cita tiene horario de atención de L	NP No procede La grabación me informa de que servicio cita tiene horario de atención de L	NP No procede La grabación me informa de que servicio cita tiene horario de atención 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?
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   Entra la llamada inicial y selecciono la opción cita. Pasados unos segundos contesta una locución automática que informa que para gestionar citas se debe llamar de lunes a viernes de 9 a 15.	No	100   Sí, me pasan con el área solicitada.   Cita.	100   Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP   No procede   Llamada sin operador.	NP   No procede   Llamada sin operador.	NP   No procede   Llamada sin operador.
SD-Festivo	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	2	Tiempo de Locución (no medido)	1	NP   De 0 a 30 segundos	NP   Flujo de llamada COMPLETO	No	NP   No procede	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
Laboral_L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	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	No	NP   No procede   Se corta la llamada al finalizar la primera locución.	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)	0	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO	No	NP No procede Se corta la llamada al finalizar la primera locución.	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)	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 Fuera de horario. Hay que llamar desde las 8h30	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)	Mantengo a espera operadora	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Área Materno Infantil	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	8	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO La llamada se corta, al primer segundo y tono sale una locución y me indica que extensión tengo que marcar o esperar a que me atienda una operadora, al esperar no se escucha ningún tono y a los 8 segundos se	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0 No, no me pasan con el área solicitada. Se corta la llamada. Área materno infantil.	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?	
											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	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	Cita	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 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 no hay ningún tono y a los 4 segundos, una locución me indica que el horario de citas es de 9 de la mañana a 17 horas de lunes a viernes.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Citas.	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	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	Cita	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   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, no hay ningún tono y a los 4 segundos sale una locución y me indica que el horario de citas es de 9 a 17 horas de lunes a viernes.	No	100   Sí, me pasan con el área solicitada.   Citas.	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	Noche (22-8)	Marcando opción	Cita	Cita	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   Tras seleccionar en la locución inicial la opción Citas, una locución indica el horario en el que hay que llamar para hablar con citas.	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?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Habitaciones	Habitaciones	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	5	Tiempo de Locución (no medido)	53	NP   De 1 a 2 minutos	NP   Flujo de llamada COMPLETO   Tras 53 segundos, saltó en varias ocasiones una locución que indicaba que marcará el número de habitación y que para proteger la confidencialidad de sus pacientes debía conocerla. Después de dos veces de esta locución, salta otra indicando que vuelva a llamar cuando conozca el número de habitación y se cuelga.	Perdida	100   Sí, me pasan con el área solicitada.   Tras 53 segundos, saltó en varias ocasiones una locución que indicaba que marcará el número de habitación y que para proteger la confidencialidad de sus pacientes debía conocerla. Después de dos veces de esta locución, salta otra indicando que vuelva a llamar cuando conozca el número de habitación y se cuelga.	100   Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP   No procede   Tras 53 segundos, saltó en varias ocasiones una locución que indicaba que marcará el número de habitación y que para proteger la confidencialidad de sus pacientes debía conocerla. Después de dos veces de esta locución, salta otra indicando que vuelva a llamar cuando conozca el número de habitación y se cuelga.	NP   No procede   Tras 53 segundos, saltó en varias ocasiones una locución que indicaba que marcará el número de habitación y que para proteger la confidencialidad de sus pacientes debía conocerla. Después de dos veces de esta locución, salta otra indicando que vuelva a llamar cuando conozca el número de habitación y se cuelga.	NP   No procede   Tras 53 segundos, saltó en varias ocasiones una locución que indicaba que marcará el número de habitación y que para proteger la confidencialidad de sus pacientes debía conocerla. Después de dos veces de esta locución, salta otra indicando que vuelva a llamar cuando conozca el número de habitación y se cuelga.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos).  (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos).  (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos).  (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos)  (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se 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 INTERRUPTIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	94	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO Llamo y me mantengo a la espera para hablar con un operador pero tras 1 minuto y 55 segundos de llamada, ésta se corta de manera automática.	Perdida	0 No, no me pasan con el área solicitada.   Me mantengo a la espera pero la llamada se corta sin que hable con ningún operador ni me pasen la llamada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No contacto con ningún operador.	NP No procede No contacto con ningún operador.	NP No procede No contacto con ningún operador.

Laboral_L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Habitaciones	Habitaciones	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	4	NP De 1 a 2 minutos	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada.   Habitaciones.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No se llega a contactar con ningún operador.	NP No procede No se llega a contactar con ningún operador.	NP No procede No se llega a contactar con ningún operador.
-------------	---------------	-----------------	--------------	--------------	----------------	----------------------------------	---	--------------------------------	---	---------------------	---------	--	---	--	--	--



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos).  (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos).  (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos).  (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos)  (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se 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)	4	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Se elecciono la opción Habitaciones y una locución informa que con el fin de garantizar la confidenciales de las personas ingresadas en este hospital deberá facilitar el número de habitación. Una segunda locución indica que marque en el teléfono el número de habitación y lo repite en 2 ocasión. Seguidamente una tercera locución indica que vuelva a llamar cuando conozca el número de habitación y	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada.   Habitaciónes.	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?
											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)	4	NP   De 1 a 2 minutos	NP   Flujo de llamada COMPLETO   Cuando selecciono la opción Habitaciones, se escuchan 2 tonos y después una locución que indica que para garantizar la confidencialidad de las personas ingresadas me pedirán el número de habitación, después otra locución me pide que introduzca el número de habitación y luego, otra locución me dice que vuelva a llamar cuando conozca el número de habitación.	Perdida	100   Sí, me pasan con el área solicitada.   Habitaciones.	100   Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP   No procede   No se 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)	4	NP   De 1 a 2 minutos	NP   Flujo de llamada COMPLETO   Cuando llamo y selecciono la opción Habitaciones, una locución indica que para garantizar la confidencialidad de las personas ingresadas, se solicitará el número de habitación. Después una segunda locución, presenta al hospital y solicita el número de habitación, al no introducir nada, lo vuelve a solicitar, tras lo cual, una tercera locución informa que vuelva a llamar cuando conozca el número de	Perdida	100   Sí, me pasan con el área solicitada.   Habitaciones.	100   Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP   No procede   No se 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?	
											habitación y 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	Habitaciones	Habitaciones	Flujo INTERRUPTIDO	NP-Llamada sin atención personal	2	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO Tras marcar la opción habitaciones y más de un minuto de silencio después, sin tonos, ni música, se corta la llamada	Perdida	0 No, no me pasan con el área solicitada.   Tras marcar la opción habitaciones y más de un minuto de silencio sin tonos, ni música 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
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo INTERRUPTIDO	NP-Llamada sin atención personal	2	Tiempo de Locución (no medido)	78	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO Entra la llamada inicial y me quedo a la espera para hablar con un operador, pero pasados varios tonos y más de un minuto, se corta la llamada y no consigo hablar con el operador.	Perdida	NP No procede Me mantengo a la espera para hablar con un operador pero se corta la llamada antes de que pueda hablar.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Quedo a la espera pero no consigo hablar con ningún operador.	NP No procede Quedo a la espera pero no consigo hablar con ningún operador.	NP No procede Quedo a la espera pero no consigo hablar 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)	Admisión	Flujo INTERRUPTIDO	NP-Llamada sin atención personal	3	Tiempo de Locución (no medido)	66	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO Al primer tono de llamada salta una locución automática indicando a qué hospital estoy llamando, y detallando las diferentes opciones. Tras terminar la locución automática me quedo a la espera para ser atendido por un operador. Espero 1 minuto y 6 segundos, y se corta la llamada.	Perdida	0 No, no me pasan con el área solicitada.   Tras esperar 1 minuto y 6 segundos desde que termina la locución automática, se corta la llamada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No hay atención personal.	NP No procede No hay atención personal.	NP No procede No hay atención personal.
Laboral_L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Habitaciones	Habitaciones	Flujo INTERRUPTIDO	NP-Llamada sin atención personal	2	Tiempo de Locución (no medido)	73	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO Tras marcar la opción de habitaciones, se hace el silencio y se	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 la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos).  (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos)  (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
											corta la llamada						
Laboral_L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operador@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO	Perdida	NP No procede S e 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	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO	Perdida	NP No procede S e corta	0 No, la calidad de la conexión telefónica no es adecuada.  Ha y ruido de fondo	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	70	Tiempo de Locución (no medido)	1	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO	Perdida	NP No procede S e 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

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos).  (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos).  (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos).  (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos)  (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se 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	1	Tiempo de Locución (no medido)	0	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 suena con ruido	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)	0	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO	Perdida	NP No procede No me pasan con la operadora. 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	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	175	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO	Perdida	NP No procede Se corta	0 No, la calidad de la conexión telefónica no es adecuada. Se escucha mal la música. Cortada y lejos.	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	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Médicos	Flujo INTERRUPTIDO	NP-Llamada sin atención personal	2	Tiempo de Locución (no medido)	114	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO Me saltó la locución inicial y quedo a la espera para hablar con un operador, después de 1 minuto y 54 segundos desde que acabó la locución, se cortó la llamada.	Perdida	NP No procede Después de 1 minuto y 54 segundos se cortó la llamada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No consigo hablar con el operador.	NP No procede No consigo hablar con el operador.	NP No procede No consigo 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 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	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)	125	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO La llamada se corta. Una vez que marcó la llamada al primer segundo y tono sale una locución y me indica que extensión tengo que marcar, una vez marco la extensión estoy esperando 26 tonos y 2 minutos y 5 segundos hasta que se corta la llamada.	Perdida	0 No, no me pasan con el área solicitada.   Se corta la llamada que quiero para admisión.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Se corta la llamada.	NP No procede Se corta la llamada.	NP No procede Se corta la llamada.
SD-Festivo	Mañana (9-13)	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)	154	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO Llamo, salta la locución y espero por centralita durante más de dos minutos y no consigo hablar	Perdida	0 No, no me pasan con el área solicitada.   La llamada se corta antes de poder hablar con el operador.	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?
											con nadie ya que llamada se corta.						
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	5	Tiempo de Locución (no medido)	111	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Se corta la llamada después de 25 tonos.	Perdida	0 No, no me pasan con el área solicitada.   Se corta la llamada después de 25 tonos.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Se corta la llamada después de 25 tonos.	NP No procede Se corta la llamada después de 25 tonos.	NP No procede Se corta la llamada después de 25 tonos.
SD-Festivo	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	5	Tiempo de Locución (no medido)	118	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Se corta la llamada tras 25 tonos.	Perdida	0 No, no me pasan con el área solicitada.   Se corta la llamada tras 25 tonos.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Se corta la llamada tras 25 tonos.	NP No procede	NP No procede Se corta la llamada tras 25 tonos.
SD-Festivo	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	5	Tiempo de Locución (no medido)	118	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO La llamada se corta después de 25 tonos.	Perdida	0 No, no me pasan con el área solicitada.   La llamada se corta	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede La llamada se corta después de 25 tonos.	NP No procede La llamada se corta después de 25 tonos.	NP No procede La llamada se corta después de 25 tonos.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos).  (Sólo llamadas con contacto con un agente 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?	
												después de 25 tonos.					
Laboral_L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Centrales	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	138	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO La locución de entrada me pone en espera para Información General pero, se corta antes de ser atendida.	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada.   Tras la locución inicial, me ponen a la espera de ser atendida en Información General	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede La locución de entrada me pone en espera para Información General pero, se corta antes de ser atendida.	NP No procede La locución de entrada me pone en espera para Información General pero, se corta antes de ser atendida.	NP No procede La locución de entrada me pone en espera para Información General pero, se corta antes de ser atendida.
Laboral_L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	2	Tiempo de Locución (no medido)	140	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras marcar la opción de cita, salta la música y a los 02:20 segundos me 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

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos).  (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos).  (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos).  (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos)  (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se 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	5	Tiempo de Locución (no medido)	116	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Se corta la llamada después de 25 tonos.	Perdida	0 No, no me pasan con el área solicitada.   Se corta la llamada después de 25 tonos.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Se corta la llamada después de 25 tonos.	NP No procede Se corta la llamada después de 25 tonos.	NP No procede Se corta la llamada después de 25 tonos.
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	5	Tiempo de Locución (no medido)	115	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Se corta la llamada después de 25 tonos.	Perdida	0 No, no me pasan con el área solicitada.   Se corta la llamada después de 25 tonos.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Se corta la llamada después de 25 tonos.	NP No procede Se corta la llamada después de 25 tonos.	NP No procede Se corta la llamada después de 25 tonos.
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	5	Tiempo de Locución (no medido)	114	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Se corta la llamada después de 25 tonos.	Perdida	0 No, no me pasan con el área solicitada.   Se corta la llamada después de 25 tonos.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Se corta la llamada después de 25 tonos.	NP No procede Se corta la llamada después de 25 tonos.	NP No procede Se corta la llamada después de 25 tonos.
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	5	Tiempo de Locución (no medido)	115	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO La llamada se corta después de esperar durante 1 minuto 55 segundos.	Perdida	0 No, no me pasan con el área solicitada.   La llamada se corta después de esperar durante 1 minuto 55 segundos.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede La llamada se corta después de esperar durante 1 minuto 55 segundos.	NP No procede La llamada se corta después de esperar durante 1 minuto 55 segundos.	NP No procede La llamada se corta después de esperar durante 1 minuto 55 segundos.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos).  (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos).  (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos).  (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos)  (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral_L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	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 la llamada.	0 No, la calidad de la conexión telefónica no es adecuada.  Suena con ruido de fondo.	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	1	Tiempo de Locución (no medido)	20	NP De 2 a 3 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.  Suena con ruido de fondo.	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)	Servicios Médicos	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	20	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO	Perdida	NP No procede Se corta	0 No, la calidad de la conexión telefónica no es adecuada.  Con ruido de fondo	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	Noche (22-8)	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)	194	NP De 3 a 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Llamo y me mantengo a la espera para hablar con un operador y que me pase con Servicios Médicos, comienzan a sonar tonos y, tras más de 3 minutos de espera y 40 tonos, la llamada se corta sin llegar a hablar con nadie.	Perdida	0 No, no me pasan con el área solicitada.   Llamo y me mantengo a la espera para hablar con un operador y que me pase con Servicios Médicos, pero tras la espera la llamada se corta sin llegar a hablar con nadie.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No llego a hablar con ningún operador.	NP No procede No llego a hablar con ningún operador.	NP No procede No llego a hablar con ningún operador.
Laboral_L_V	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)	188	NP De 3 a 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Tras escuchar la locución de bienvenida, permanezco a la espera para hablar con un operador, sin embargo, tras 3 minutos y 28 segundos de llamada, ésta se corta	Perdida	0 No, no me pasan con el área solicitada.   Permanezco a la espera para hablar con un operador, pero tras 3 minutos y 28 segundos de llamada,	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No llego a contactar con ningún operador.	NP No procede No llego a contactar con ningún operador.	NP No procede No llego a contactar con ningún operador.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos).  (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos).  (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos).  (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos)  (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se 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	3	Tiempo de Locución (no medido)	180	NP   De 3 a 4 minutos	de manera automática.		ésta se corta.				
											NP   Flujo de llamada INTERRUMPIDO   Al primer tono de llamada salta una locución automática indicando a qué hospital estoy llamando, y detallando las diferentes opciones. Espero para que me atienda una operadora, y tras 3 minutos de espera, se	Perdida	0   No, no me pasan con el área solicitada.   Se corta la llamada tras 3 minutos de espera.	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-operador@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Médicos	Flujo INTERRUPTIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	188	NP   De 3 a 4 minutos	corta la llamada.	Perdida	0   No, no me pasan con el área solicitada.   Me indica la extensión de esperar que la operadora me atiende, pero 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	Noche (22-8)	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)	178	NP De 3 a 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Una vez que el contestador automático me da las opciones a elegir, me quedo a la espera para hablar con un operador, pasados 2 minutos y 58 segundos se corta la llamada.	Perdida	NP No procede No responde la llamada el operador.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No consigo comunicar con el operador.	NP No procede No consigo comunicar con el operador.	NP No procede No consigo comunicar con el operador.
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)	0	NP De 3 a 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO realizamos la llamada y nos mantenemos a la espera, tras varios minutos la llamada se corta.	Perdida	NP No procede la llamada no es atendida por ningún operador.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede la llamada no es atendida por ningún operador.	NP No procede la llamada no es atendida por ningún operador.	NP No procede la llamada no es atendida por 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)	Admisión	Flujo INTERRUPTIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	153	NP   De 3 a 4 minutos	NP   Flujo de llamada INTERRUPTIDO   Entra el contestador de inicio, me quedo a la espera para hablar con un operador y pasados 3 minutos y 3 segundos se corta la llamada.	Perdida	NP   No procede   Me quedo a la espera para comunicar con un operador hasta que se corta la llamada.	100   Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP   No procede   No consigo hablar con el operador.	NP   No procede   No consigo hablar con el operador.	NP   No procede   No consigo hablar con el operador.
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)	186	NP   De 3 a 4 minutos	NP   Flujo de llamada INTERRUPTIDO   La llamada se corta cuando estoy a la espera que me atiendan en Información General.	Perdida	0   No, no me pasan con el área solicitada.   No, la llamada se ha cortado.	100   Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP   No procede   Primero es una locución y luego se corta.	NP   No procede   Primero es una locución y luego se corta.	NP   No procede   Primero es una locución y luego 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	Noche (22-8)	Mantengo a espera-operador@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Centrales	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	174	NP De 3 a 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Se corta la llamada. Al primer segundo y tono sale una locución y me indica que extensión tengo que marcar. Después me indica que tengo que esperar que me atiende una operadora y pasado 41 tonos y 2 minutos y 54 segundos, se corta la llamada.	Perdida	0 No, no me pasan con el área solicitada.   Se corta la llamada, quiero hablar con servicio centrales.	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)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo INTERRUPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP De 3 a 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUPIDO Realizamos la llamada y nos mantenemos a la espera como indica el menú inicial, tras 41 tonos la llamada se cuelga.	Perdida	0 No, no me pasan con el área solicitada.   tras mantenernos a la espera la llamada se corta	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)	Admisión	Flujo INTERRUPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	188	NP De 3 a 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUPIDO Tras 3 minutos y 28 segundos de espera total, la llamada se corta sin que ningún operador la atienda.	Perdida	0 No, no me pasan con el área solicitada.   La llamada se corta.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede 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	Mediodía/Sobremesa (13-17)	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)	185	NP De 3 a 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Realizamos la llamada, nos mantenemos a la espera como indica la locución inicial, tras varios tonos la llamada se corta.	Perdida	NP No procede Nos mantenemos a la espera para contactar con una operadora, pero la llamada no es atendida.	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)	Admisión	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	183	NP De 3 a 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO La llamada se corta antes de ser atendida.	Perdida	0 No, no me pasan con el área solicitada.   La llamada se corta antes de pasarme con el Área.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Tras la locución inicial, me ponen en espera hasta que se corta.	NP No procede Tras la locución inicial, me ponen en espera hasta que se corta.	NP No procede Tras la locución inicial, me ponen en espera hasta que se corta.
SD-Festivo	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)	206	NP De 3 a 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Me mantengo a la espera y tras 3 minutos y 28 segundos de llamada, se corta de manera automática.	Perdida	0 No, no me pasan con el área solicitada.   La llamada se corta.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede 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	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)	186	NP   De 3 a 4 minutos	NP   Flujo de llamada INTERRUMPIDO   Tras esperar 3 minutos y 28 segundos, se corta la llamada.	Perdida	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.
SD-Festivo	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)	182	NP   De 3 a 4 minutos	NP   Flujo de llamada INTERRUMPIDO   Se corta la llamada, al primer segundo y tono sale una locución y me indica que extensión tengo que marcar y si no esperar que me atienda una operadora, espero y pasan 42 tonos y 3 minutos y 2 segundos, al final se corta la llamada.	Perdida	0   No, no me pasan con el área solicitada.   Admisión, no me pasan 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)	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)	189	NP   De 3 a 4 minutos	NP   Flujo de llamada INTERRUMPIDO   Espero que me conteste la operadora, después de la locución inicial y al final se corta la llamada antes de conseguir hablar con ella para que me derive a admisión	Perdida	0   No, no me pasan con el área solicitada.   Información General (Sin Marcar opción)	100   Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP   No procede   Espero que me conteste la operadora y al final se corta la llamada	NP   No procede   Espero que me conteste la operadora y al final se corta la llamada	NP   No procede   Espero que me conteste la operadora y al final se corta la llamada
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Centrales	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	188	NP   De 3 a 4 minutos	NP   Flujo de llamada INTERRUMPIDO   La llamada se corta, al primer segundo y tono sale una locución y me indica que extensión tengo que marcar o esperar a que me atiende la operadora, al pasar 41 tonos y 3 minutos y 8 segundos la	Perdida	0   No, no me pasan con el área solicitada.   Servicios centrales. 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?
											llamada se corta.						
SD-Festivo	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operador@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	3	Tiempo de Locución (no medido)	180	NP De 3 a 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Al primer tono de llamada salta una locución automática indicando a qué hospital estoy llamando, y detallando las diferentes opciones. Tras esperar 3 minutos a que me atienda un operador, se	Perdida	0 No, no me pasan con el área solicitada.   Tras esperar 3 minutos a que me atienda un operador, 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?
SD-Festivo	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Centrales	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	183	NP   De 3 a 4 minutos	corta la llamada.  NP   Flujo de llamada INTERRUMPIDO   Mientras espero a ser atendida por Información General, la llamada se corta.	Perdida	0   No, no me pasan con el área solicitada.   Mientras espero a ser atendida por Información General, la llamada se corta.	100   Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP   No procede   La locución me pasa en espera y, antes que me atiendan, se corta.	NP   No procede   La locución me pasa en espera y, antes que me atiendan, se corta.	NP   No procede   La locución me pasa en espera y, antes que me atiendan, 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	Tarde (17-21)	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)	0	NP De 3 a 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO	Perdida	NP No procede La primera Locución (después de un tono) me informa de que debo esperar si quiero que me atienda una operadora. Después de 42 tonos en espera, se corta la comunicación sin pasarme a la operadora.	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)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Área Materno Infantil	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	2	Tiempo de Locución (no medido)	182	NP De 3 a 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Tras esperar durante más de 3 minutos y medio, se corta la llamada, sin llegar a hablar con la operadora	Perdida	NP No procede Tras una larga espera para hablar con la operadora 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	Noche (22-8)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo INTERRUPTIDO	NP-Llamada sin atención personal	2	Tiempo de Locución (no medido)	181	NP De 3 a 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO Tras 40 tonos y más de 3 minutos esperando que la operadora me coja el teléfono se corta la llamada	Perdida	NP No procede Información General (Sin Marcar opción)	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Se corta la llamada	NP No procede Se corta la llamada	NP No procede Se corta la llamada
Laboral_L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Centrales	Flujo INTERRUPTIDO	NP-Llamada sin atención personal	3	Tiempo de Locución (no medido)	180	NP De 3 a 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO Al primer tono de llamada salta una locución automática indicando a qué hospital estoy llamando, y detallando las diferentes opciones. Tras terminar la locución automática me quedo a la espera para ser atendido por un operador. Después de	Perdida	0 No, no me pasan con el área solicitada. Después de esperar 3 minutos 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?	
											esperar 3 minutos a que me atienda una operadora, se corta la llamada.							
Laboral_L_V	Tarde (17-21)	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)	205	NP De 3 a 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO M e mantengo a la espera por 3 minutos y 25 segundos y se acaba cortando la llamada sin ser atendido.	Perdida	NP No procede M e mantengo a la espera durante 3 minutos y 25 segundos y se corta la llamada sin ser atendido.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No hablo con personal.	NP No procede No hablo con personal.	NP No procede No hablo con personal.	

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos).  (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos).  (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos).  (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos)  (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral_L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	2	Tiempo de Locución (no medido)	197	NP De 3 a 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras marcar la opción cita, espero más de tres minutos y finalmente me 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	1	Tiempo de Locución (no medido)	205	NP De 3 a 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Tras la locución de entrada, y la espera a ser atendida por Información General, la llamada se corta.	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada.   La locución de entrada me pasa con Información General pero mientras espero, la llamada se corta.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Tras la locución de entrada, la llamada no continúa.	NP No procede Tras la locución de entrada, la llamada no continúa.	NP No procede Tras la locución de entrada, la llamada no continúa.
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)	189	NP De 3 a 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Tras música y 41 tonos esperando que conteste la operadora, se corta la llamada	Perdida	0 No, no me pasan con el área solicitada.   Admisión 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	Noche (22-8)	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)	189	NP   De 3 a 4 minutos	NP   Flujo de llamada INTERRUMPIDO   Tras más de 40 tonos a la espera de hablar con la operadora, se corta la llamada	Perdida	0   No, no me pasan con el área solicitada.   Admisión Se corta la llamada	100   Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP   No procede   Se corta la llamada	NP   No procede   Se corta la llamada	NP   No procede   Se corta la llamada
Laboral_L_V	Noche (22-8)	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)	208	NP   De 3 a 4 minutos	NP   Flujo de llamada INTERRUMPIDO   Me mantengo a la espera para contactar con la operadora pero la llamada se corta.	Perdida	NP   No procede   La llamada se corta sin poder contactar con nadie.	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)	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)	187	NP De 3 a 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO La llamada se corta, al primer segundo y tono sale una locución y me indica que extensión tengo que marcar o esperar a que me atiende la operadora, a los 44 tonos y 3 minutos y 7 segundos, la llamada se corta.	Perdida	0 No, no me pasan con el área solicitada.   Admisión. La llamada se corta.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede La llamada se corta.	NP No procede La llamada se corta.	NP No procede La llamada se corta.
Laboral_L_V	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)	188	NP De 3 a 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Tras la locución de entrada, me ponen en espera y finalmente, se corta.	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada.   La locución de entrada me pone en espera para Información General.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Tras la locución de entrada, me ponen en espera y finalmente, se corta.	NP No procede Tras la locución de entrada, me ponen en espera y finalmente, se corta.	NP No procede Tras la locución de entrada, me ponen en espera y finalmente, 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?
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)	208	NP   De 3 a 4 minutos	NP   Flujo de llamada INTERRUMPIDO   Después de estar a la espera para hablar con Admisiones, la llamada se corta a los 3 minutos y 28 segundos.	Perdida	NP   No procede   La llamada se corta.	100   Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP   No procede   No hablo con personal.	NP   No procede   No hablo con personal.	NP   No procede   No hablo con personal.
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)	180	NP   De 3 a 4 minutos	NP   Flujo de llamada INTERRUMPIDO   Al primer tono de llamada salta una locución automática indicando a qué hospital estoy llamando, y detallando las diferentes opciones. Tras terminar la locución automática me quedo a la espera para ser atendido por un operador. Tras esperar 3 minutos, se	Perdida	0   No, no me pasan con el área solicitada.   Tras esperar 3 minutos a que me atienda un operador, 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?
											corta la llamada.						
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)	205	NP De 3 a 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Entra la llamada inicial y me quedo a la espera para hablar con un operador. Me quedo en espera y pasados más de 3 minutos se corta la llamada.	Perdida	0 No, no me pasan con el área solicitada.   Admisión. Se corta la llamada antes de que hable con un operador.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No consigo hablar con un operador.	NP No procede No consigo hablar con un operador.	NP No procede No consigo hablar con un operador.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos).  (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos).  (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos).  (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos)  (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se 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	NP-Llamada sin atención personal	27	Tiempo de Locución (no medido)	190	NP De 3 a 4 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	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo INTERRUPTIDO	NP-Llamada sin atención personal	2	Tiempo de Locución (no medido)	188	NP De 3 a 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO No logro hablar ni con la operadora, se corta la llamada tras 40 tonos y 03:33 minutos	Perdida	0 No, no me pasan con el área solicitada.  Admisión Se corta la llamada	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Se corta la llamada	NP No procede Se corta la llamada	NP No procede Se corta la llamada
SD-Festivo	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)	187	NP De 3 a 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO Tras la locución de entrada y estando a la espera de ser atendida por Información General, la llamada se corta.	Perdida	NP No procede Tras la locución de entrada y estando a la espera de ser atendida por Información General, la llamada se corta.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Tras la locución de entrada y estando a la espera de ser atendida por Información General, la llamada se corta.	NP No procede Tras la locución de entrada y estando a la espera de ser atendida por Información General, la llamada se corta.	NP No procede Tras la locución de entrada y estando a la espera de ser atendida por Información General, la llamada se corta.
Laboral_L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	200	Tiempo de Locución (no medido)	15	NP De 3 a 4 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	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?	
														música se oye mal.				
Laboral_L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	200	Tiempo de Locución (no medido)	15	NP De 3 a 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO	Perdida	NP No procede Se corta	0 No, la calidad de la conexión telefónica no es adecuada.  La música se oye entre cortada.	NP No procede locución	NP No procede locución	NP No procede locución	
Laboral_L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operador	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Centrales	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP De 3 a 4 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 suena con ruido.	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 Llamada en Espera (segundos).  (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos)  (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se 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 Quirúrgicos	Flujo INTERRUPTIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	188	NP   De 3 a 4 minutos	NP   Flujo de llamada INTERRUPTIDO   La llamada se corta, al primer segundo y tono sale una locución y me indica que extensión tengo que marcar o esperar a que me atienda una operadora, espero a que me atienda y pasan 42 tonos y 3 minutos y 8 segundos y se corta la llamada.	Perdida	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	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operador@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo INTERRUPTIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	188	NP De 3 a 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 o esperar a que me atienda una operadora, espero a que me atienda una operadora y pasan 42 tonos y 3 minutos y 8 segundos, la llamada se corta.	Perdida	0 No, no me pasan con el área solicitada.  Se corta la llamada. Admisión.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Se corta la llamada.	NP No procede Se corta la llamada.	NP No procede Se corta la llamada.
Laboral_L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Habitaciones	Habitaciones	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	31	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO	No	NP No procede Saltan dos locuciones que dicen lo mismo: primero una y después, la otra.	0 No, la calidad de la conexión telefónica no es adecuada. Suena hueco.	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	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Habitaciones	Habitaciones	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	10	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Llamo y me desuelgan al primer tono, selecciono el área y después de 3 tonos me atiende otra locución y me pide el nº de habitación.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.   Me pasan con Habitaciónes y sale otra locución para que marque el nº de habitación.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede  No me atiende personal, sólo dos locuciones.	NP No procede  No me atiende personal, sólo dos locuciones.	NP No procede  No me atiende personal, sólo dos locuciones.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Habitaciones	Habitaciones	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 Cuando llamo y selecciono la opción Habitaciones, salta una primera locución informando que con el fin de garantizar la confidencialidad de los pacientes, he de marcar el número de habitación. A continuación sale otra locución inmediatamente después que presenta el hospital y que informa nuevamente que para hablar con una habitación hay que marcar el número de la misma.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.  Habitaciones.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No llego a hablar con ningún operador.	NP No procede No llego a hablar con ningún operador.	NP No procede No llego a hablar con ningún operador.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se 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	1	Tiempo de Locución (no medido)	15	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO La primera locución me indica el menú para elegir el área que busco. La segunda locución me indica el horario de contacto para solicitar una cita.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.   Área de citas.	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	Habitaciones	Habitaciones	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	5	Tiempo de Locución (no medido)	5	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO La primera locución me indica el menú para escoger la opción deseada. La segunda locución me indica que por protección de datos debo conocer y marcar en el teléfono la habitación deseada.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.   Selecciono la opción 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	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)	1	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO la locución me indica que me mantenga a la espera, tras lo cual, suena un tono y la llamada se cuelga.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0 No, no me pasan con el área solicitada.  cuelgan la llamada	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Se corta la llamada.	NP No procede Se corta la llamada.	NP No procede Se corta la llamada.
Laboral_L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Médicos	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	3	Tiempo de Locución (no medido)	14	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Al primer tono de llamada salta una locución automática indicando a qué hospital estoy llamando, y detallando las diferentes opciones. Espero a que me atienda una operadora, pero tras 14 segundos esperando en silencio, se corta la llamada.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0 No, no me pasan con el área solicitada.  Tras esperar 14 segundos en silencio, 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  (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos)  (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se 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)	2	NP De 30 segundos a 1 minuto	No	NP Flujo de llamada COMPLETO La llamada se realiza correctamente.	100 Sí, me pasan con el área solicitada.   Me pasan con la extensión de pedir citas.	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	Mañana (9-13)	Marcando opción	Habitaciones	Habitaciones	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	3	NP De 30 segundos a 1 minuto	No	NP Flujo de llamada COMPLETO La locución me pide que marque el nro. de habitación para ser pasado con ella, en ese momento, cuelgo.	100 Sí, me pasan con el área solicitada.   La locución me pasa con Habitaciones.	NP No procede En todo momento es una locución automática.	NP No procede En todo momento es una locución automática.	NP No procede En todo momento es una locución automática.	
Laboral_L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Habitaciones	Habitaciones	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	5	NP De 30 segundos a 1 minuto	No	NP Flujo de llamada COMPLETO Salta la llamada al primer tono, marco el área deseada y me pasan con dicha área. En dos tonos salta otra locución y me pide que	100 Sí, me pasan con el área solicitada.   Al seleccionar Habitación es me pasan con dicha área.	NP No procede No me atiende un operador.	NP No procede No me atiende un operador.	NP No procede No me atiende un 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 Llamada en Espera (segundos).  (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos)  (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se 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)	10	NP Flujo de llamada COMPLETO En la locución principal me indican la opción a elegir, en la segunda locución los pasos a seguir para ponerme en contacto con una habitación.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Solicito contactar con 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	Habitaciones	Habitaciones	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	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 indicando a qué hospital estoy llamando, y detallando las diferentes opciones. Tras pulsar la opción de habitaciones, espero 8 segundos, y salta una locución automática indicando que, por privacidad del paciente, se debe pulsar el número de la habitación directamente en el teléfono, y a continuación deja tiempo para pulsar este número.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.   Al seleccionar la opción de habitaciones, salta una locución automática indicando que, por privacidad del paciente, se debe pulsar el número de la habitación directamente en el teléfono, y a continuación deja tiempo para pulsar este número.	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	7	Tiempo de Locución (no medido)	22	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO El menú inicial me indica que número seleccionar según el área al que deseo acceder y después una locución me indica que debo introducir el número de habitación para ser transferida a la misma.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.   La selección inicial me lleva al área de habitaciones	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede locución	NP No procede locución	NP No procede locución
Laboral_L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Médicos	Flujo INTERRUPTIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	12	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO Tras escuchar la locución de bienvenida y mantenerme a la espera para que me pasen con Servicios Médicos, pasan 12 segundos y la llamada se corta de	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0 No, no me pasan con el área solicitada.   Tras escuchar la locución de bienvenida y mantenerme a la espera para que me pasen con Servicios Médicos,	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No se llega a contactar con ningún operador.	NP No procede No se llega a contactar con ningún operador.	NP No procede No se llega a contactar con ningún operador.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	
											manera automática.		pasan 12 segundos y la llamada se corta de manera automática.					
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 seleccionar la opción Habitaciones saltan 2 locuciones, una detrás de la otra: La primera informa que para garantizar la confidencialidad de los pacientes, deberé facilitar el número de habitación y, la segunda	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.   Habitaciones.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede  No llego a contactar con ninguna habitación.	NP No procede  No llego a contactar con ninguna habitación.	NP No procede  No llego a contactar con ninguna 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	Tarde (17-21)	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	locución me pide que introduzca el número de habitación.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.   La locución automática me pasa con Habitaciones.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Es una locución automática en todo momento.	NP No procede Es una locución automática en todo momento.	NP No procede Es una locución automática en todo momento.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos).  (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos).  (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos).  (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos)  (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se 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)	1	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras optar por la opción de citas en la locución automática, ésta me pasa con el área y salta otra locución diciendo que llame de L	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.   Una locución me pide que marque 2 si quiero hablar con citas, una vez marcada, salta otra locución informando que para cita hay que llamar de L	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Es una locución en todo momento.	NP No procede Es una locución en todo momento.	NP No procede Es una locución en todo momento.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Habitaciones	Habitaciones	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	5	Tiempo de Locución (no medido)	10	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Al realizar la llamada, pulso la opción correspondiente en el menú inicial, me lleva al área de habitaciones donde una locución me indica que introduzca el	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.   El menú inicial me pone en contacto con 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  número de habitación.	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿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	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 indicando a qué hospital estoy llamando, y detallando las diferentes opciones. Al seleccionar la opción de habitaciones, salta una locución automática indicando que, por privacidad del paciente, se debe pulsar el número de la habitación directamente en el teléfono, y a continuación deja tiempo para pulsar este número.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.   Al seleccionar la opción de habitaciones, salta una locución automática indicando que, por privacidad del paciente, se debe pulsar el número de la habitación directamente en el teléfono, y a continuación deja tiempo para pulsar este número.	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)	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, está me indica que extensión tengo que marcar, luego a los 2 tonos y 6 segundos me atiende una locución.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.   Habitaciones, hay una locución que me indica que tengo que hacer.	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	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 indicando a qué hospital estoy llamando, y detallando las diferentes opciones. Al seleccionar la opción de habitaciones, salta una locución automática indicando que, por privacidad del paciente, se debe pulsar el número de la habitación directamente en el teléfono, y a continuación deja tiempo para pulsar este número.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.   Al seleccionar la opción de habitaciones, salta una locución automática indicando que, por privacidad del paciente, se debe pulsar el número de la habitación directamente en el teléfono, y a continuación deja tiempo para pulsar este número.	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)	6	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO realizamos la llamada, seleccionamos habitaciones en el menú, tras lo cual una locución nos indica que marquemos el número de la habitación que deseamos.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.   solicito en el menú de la locución el acceso al área de habitaciones	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede locución	NP No procede locución	NP No procede locución
Laboral_L_V	Tarde (17-21)	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 que me pasa con Habitaciones, otra locución me informa que para preservar la intimidad del paciente, debo marcar en el teléfono el nro. de habitación.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.   Sí, me pasan con el área de Habitaciones y salta una locución.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Una locución en todo momento.	NP No procede Una locución en todo momento.	NP No procede Una locución en todo momento.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos).  (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos).  (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos).  (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos)  (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿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)	7	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO La llamada se realiza correctamente, al primer segundo y tono sale una locución y me indica que extensión tengo que marcar, una vez marco la extensión pasan 3 tonos y 7 segundos, sale una locución y me indica que con el fin de preservar el derecho a la confidencialidad de las personas ingresadas en el centro tengo que marcar el número del teléfono del paciente y el número de la habitación.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.  Habitaciones.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede 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	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Habitaciones	Habitaciones	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	2	Tiempo de Locución (no medido)	28	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras marcar la opción de habitaciones da 2 tonos y 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	Mañana (9-13)	Marcando opción	Habitaciones	Habitaciones	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	18	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Al seleccionar el área habitaciones sale una locución informando de cómo contactar con la habitación.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.   Me informan sobre cómo hablar con 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?
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Marcando opción	Habitaciones	Habitaciones	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	5	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras la locución de entrada y pulsar 1, salta otra locución informando que para preservar la confidencialidad del paciente debo marcar el nro. de habitación en el teléfono.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.   Sí, me pasan con Habitaciones.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Es una locución en todo momento.	NP No procede Es una locución en todo momento.	NP No procede Es una locución en todo momento.
SD-Festivo	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Habitaciones	Habitaciones	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	19	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Marco el área indicada y me sale una locución indicando como hablar con Habitaciones.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.   Sale una locución 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?
SD-Festivo	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Habitaciones	Habitaciones	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 R realizamos la llamada, seleccionamos habitaciones en el menú inicial, la llamada se traspasa a habitaciones y una grabación nos indica que debemos marcar en número de la habitación con la que deseamos hablar.	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
SD-Festivo	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 R realizamos la llamada y seleccionamos la opción habitaciones en el menú, luego una grabación nos indica que introducimos el número de habitación con la que	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.  Área de habitaciones	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Locución	NP No procede Locución	NP No procede Locución

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos).  (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos).  (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución  (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos)  (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿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	1	Tiempo de Locución (no medido)	20	NP De 30 segundos a 1 minuto	deseamos contactar.  NP Flujo de llamada COMPLETO Al marcar la opción deseada, salta una locución informando de cómo hablar con habitaciones.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.   La locución informa sobre cómo contactar 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?
SD-Festivo	Tarde (17-21)	Marcando opción	Habitaciones	Habitaciones	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	18	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Al marcar el área deseada sale una locución informando de cómo proceder.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.   La locución informa sobre cómo hablar con una habitación.	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	Tarde (17-21)	Marcando opción	Habitaciones	Habitaciones	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	2	Tiempo de Locución (no medido)	14	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras marcar la opción de habitaciones, dan dos tonos y salta una locución para 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

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos).  (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos).  (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos).  (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos)  (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿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	2	Tiempo de Locución (no medido)	3	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Entrada la llamada inicial que me indica que seleccione la opción que desee, marco habitaciones y sale una locución automática que me dice que para asegurar el descanso de los pacientes el horario es hasta las 22:30.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.   Solicito 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?
Laboral_L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Habitaciones	Habitaciones	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	5	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 pasan 3 tonos y 5 segundos, sale una locución y me indica que es lo que tengo que marcar para hablar con las 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 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)	10	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO R ealizamos la llamada y pulsamos la opción habitaciones en el menú, seguidamente una grabación nos indica que introduzcamos el número de habitación con la que queremos contactar.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.   Área de habitaciones	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Locución	NP No procede Locución	NP No procede Locución
Laboral_L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Habitaciones	Habitaciones	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	19	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Al marcar el área indicada sale una locución informando sobre cómo hablar con habitaciones.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.   Sale una locución informando sobre cómo hablar con una 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 Llamada en Espera (segundos).  (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos)  (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se 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)	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 pasan 3 tonos y 6 segundos, me atiende una locución y me indica que por el derecho de confidencialidad de los pacientes tengo que marcar el número de habitación del paciente.	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)	10	NP   De 30 segundos a 1 minuto	NP   Flujo de llamada COMPLETO   Llamado al Hospital Inf. Sofía, para hablar con Habitaciones salta locución inicial, marco opción de habitaciones a los 12 segundos de llamada y me indica que por temas de confidencialidad debo marcar directamente el número de habitación, cuelgo llamada a los 40 segundos.	No	100   Sí, me pasan con el área solicitada.   Marco opción de habitación es y salta locución de habitaciónes, me solicitan marcar el número de habitación con el que deseo hablar.	100   Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP   No procede   Tan solo hablo con locuciones.	NP   No procede   Tan solo hablo con locuciones.	NP   No procede   Tan solo hablo con locuciones.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos).  (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos).  (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos).  (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos)  (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral_L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Habitaciones	Habitaciones	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	8	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Llamado a Inf. Sofía marcación para hablar con habitaciones, pico opción deseada, 2 tonos y me indica otra locución que marque el número de habitación deseado para poder hablar con el paciente.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.   Locución que te permite marcar opción de habitaciones, luego salta otra locución para marcar la habitación en concreto.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Tan solo hablo con locuciones.	NP No procede Tan solo hablo con locuciones.	NP No procede Tan solo hablo con locuciones.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos).  (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos).  (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos).  (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos)  (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Habitaciones	Habitaciones	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, pasan 2 tonos y 6 segundos y una locución me informa que para garantizar la confidencialidad de las personas ingresadas en el centro, tengo que marcar el número de la habitación de la persona y 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 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	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 indicando a qué hospital estoy llamando, y detallando las diferentes opciones. Al seleccionar la opción de habitaciones, salta una locución automática indicando que, por confidencialidad del paciente, se debe pulsar el número de la habitación directamente en el teléfono, y a continuación deja tiempo para pulsar este número.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.   Al seleccionar la opción de habitaciones, salta una locución automática indicando que, por confidencialidad del paciente, se debe pulsar el número de la habitación directamente en el teléfono, y a continuación deja tiempo para pulsar este número.	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	2	Tiempo de Locución (no medido)	11	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Entra la llamada inicial para seleccionar la opción que se necesite. Selecciono la opción de habitaciones y pasados unos segundos atiende un contestador automático que te indica que marques el número de habitación.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.   Para 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)	Mantengo a espera operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Médicos	Flujo INTERRUPTIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	31	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO La locución de entrada me pone en espera, para Información General pero, se corta antes de ser atendida.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	100 Sí, me pasan con el área solicitada.   La locución de entrada, me pone en espera para Información General pero, se corta antes de ser atendida.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede La locución de entrada me pone en espera, para Información General pero, se corta antes de ser atendida.	NP No procede La locución de entrada me pone en espera, para Información General pero, se corta antes de ser atendida.	NP No procede La locución de entrada me pone en espera, para Información General pero, se corta antes de ser atendida.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos).  (Sólo llamadas con contacto con un agente 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	Tarde (17-21)	Marcando opción	Habitaciones	Habitaciones	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	7	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 pasan 2 tonos y 6 segundos y me atiende una locución, la cual me indica que por confidencialidad hay que llamar al número de habitación del paciente y al número de teléfono.	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	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 indicando a qué hospital estoy llamando, y detallando las diferentes opciones. Al seleccionar la opción de habitaciones, salta una locución automática indicando que, por confidencialidad del paciente, se debe pulsar el número de la habitación directamente en el teléfono, y a continuación deja tiempo para pulsar este número.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.   Al seleccionar la opción de habitaciones, salta una locución automática indicando que, por confidencialidad del paciente, se debe pulsar el número de la habitación directamente en el teléfono, y a continuación deja tiempo para pulsar este número.	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	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	2	Tiempo de Locución (no medido)	12	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
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 directa informando de marcar número de habitación para contactar.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Grabación directa informando de marcar número de habitación para contactar.	NP No procede Grabación directa informando de marcar número de habitación para contactar.	NP No procede Grabación directa informando de marcar número de habitación para contactar.
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 directa informando de marcar número de habitación para contactar.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Grabación directa informando de marcar número de habitación para contactar.	NP No procede Grabación directa informando de marcar número de habitación para contactar.	NP No procede Grabación directa informando de marcar número de habitación para contactar.



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE  
 INFORME HOSPITAL INFANTA SOFÍA  
 22/01/2021



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	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.   Si me pasan con habitaciones.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Grabación directa informando de marcar número de habitación para contactar.	NP No procede Grabación directa informando de marcar número de habitación para contactar.	NP No procede Grabación directa 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	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 indicando a qué hospital estoy llamando, y detallando las diferentes opciones. Al seleccionar la opción de habitaciones, salta una locución automática indicando que, por confidencialidad del paciente, se debe pulsar el número de la habitación directamente en el teléfono, y a continuación deja tiempo para pulsar este número.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.   Al seleccionar la opción de habitaciones, salta una locución automática indicando que, por confidencialidad del paciente, se debe pulsar el número de la habitación directamente en el teléfono, y a continuación deja tiempo para pulsar este número.	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	2	Tiempo de Locución (no medido)	9	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Entra la llamada inicial y selecciono la opción habitaciones. Pasados unos segundos cae una locución automática que te indica que para hablar con una habitación marques el número de esta.	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	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Habitaciones	Habitaciones	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	32	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras la locución de entrada salta otra locución donde informa que, para garantizar el derecho de confidencialidad, debo marcar el nº de habitación que ocupe.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.   La locución de entrada me pasa con la locución de Habitación es.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Tras la locución de entrada salta otra locución.	NP No procede Tras la locución de entrada salta otra locución.	NP No procede Tras la locución de entrada salta otra locución.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos).  (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos).  (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos).  (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos)  (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral_L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Habitaciones	Habitaciones	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP De 30 segundos a 1 minuto	Tras esto, cuelgo.  NP Flujo de llamada COMPLETO Al marcar el área indicada la locución me informa 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 procede.	NP No procede No procede.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se 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.   Al seleccionar opción habitación se conecta con grabación que informa de marcar el número de habitación deseado.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Al seleccionar opción habitaciones se conecta con grabación que informa de marcar el número de habitación deseado.	NP No procede Al seleccionar opción habitaciones se conecta con grabación que informa de marcar el número de habitación deseado.	NP No procede Al seleccionar opción habitaciones se conecta con grabación que informa de marcar el número de habitación deseado.
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.   Al seleccionar opción habitación se conecta con grabación que informa de marcar el número de habitación deseado.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Al seleccionar opción habitaciones se conecta con grabación que informa de marcar el número de habitación deseado.	NP No procede Al seleccionar opción habitaciones se conecta con grabación que informa de marcar el número de habitación deseado.	NP No procede Al seleccionar opción habitaciones se conecta con grabación que informa de marcar el número de habitación 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?
Laboral L_V	Noche (22-8)	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 pulsar el 1, se detallan las diferentes opciones de desvío de llamadas. 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	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.

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

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos).  (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos).  (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos).  (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos)  (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Habitaciones	Habitaciones	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	17	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Marco la opción de Habitaciones, salta la locución y me informa como contactar.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.   Quería hablar con habitaciones y la locución informa sobre cómo contactar.	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_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Médicos	Llamada FALLIDA	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Llamada FALLIDA La llamada ha dado un tono y se ha quedado sin saltar la locución inicial hasta que en el segundo 44 se ha cortado.	Fuera de rango	NP No procede Ha dado un tono y se ha quedado sin saltar la locución inicial hasta que en el segundo 44 se ha cortado y no he podido hablar con servicios centrales.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede La llamada se ha cortado.	NP No procede La llamada se ha cortado.	NP No procede La llamada se ha cortado.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos).  (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos).  (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos).  (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos)  (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se 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)	18	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO M arco la opción indicada y salta una locución informando de cómo hablar con la habitación.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.   Salta una locución informando 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 hablo con personal.	NP 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)	6	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Hospital Infanta Sofía, marcación para habitaciones, salta locución indicando que si deseamos hablar con habitaciones marquemos directamente el número de habitación.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.   locución indicando que se ha de marcar el número de habitación con el que deseamos contactar.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Tan solo hablo con locuciones.	NP No hablo con locuciones.	NP No hablo con locuciones.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos).  (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos).  (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos).  (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos)  (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral_L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operador	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Quirúrgicos	Flujo INTERRUPTIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	31	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO Al mantenerme a la espera para pedir por Servicios Quirúrgicos, la llamada se corta sin ser atendida.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	NP No procede Al mantenerme a la espera para pedir por Servicios Quirúrgicos, la llamada se corta sin ser atendida.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede La llamada se corta.	NP No procede La llamada se corta.	NP No procede La llamada se corta.
Laboral_L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Habitaciones	Habitaciones	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 Entrada la llamada inicial y selecciono la opción habitaciones. Pasados unos segundos cae un contestador automático que indica que para comunicarse con una habitación se debe marcar el número directamente desde el teléfono.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Habitación es.	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?
SD-Festivo	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Habitaciones	Habitaciones	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 Satan dos locuciones que casi se superponen informando de cómo contactar con la habitación es. Son dos locuciones de hombre y la primera queda cortada por la segunda.	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)	20	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO	No	NP No procede Se oyen dos locuciones	0 No, la calidad de la conexión telefónica no es adecuada. Las dos últimas locuciones (voz de hombre) se oyen mal.	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-operador@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	35	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Quedo a la espera para ser atendido pero la llamada se corta.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	NP No procede La llamada se corta a los 35 segundos.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede La llamada se corta.	NP No procede La llamada se corta.	NP No procede La llamada se corta.
Laboral_L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Habitaciones	Habitaciones	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	2	Tiempo de Locución (no medido)	8	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Entre la llamada inicial y entre las opciones sale una locución automática que dice que si sabe el número de la habitación o la extensión, se marque directamente.	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	Mañana (9-13)	Marcando opción	Habitaciones	Habitaciones	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	2	Tiempo de Locución (no medido)	12	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Entra la llamada inicial y selecciono la opción de habitaciones. Sale una locución automática que dice que si sabe el número de habitación la marque directamente.	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	2	Tiempo de Locución (no medido)	2	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.   Grabación para pulsar el número de habitación deseado.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Grabación para pulsar el número de habitación deseado.	NP No procede Grabación para pulsar el número de habitación deseado.	NP No procede Grabación para pulsar el número de habitación deseado.
SD-Festivo	Noche (22-8)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	3	Tiempo de Locución (no medido)	2	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Grabación informando de horario de citas de L	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.   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

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos).  (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos).  (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos).  (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos)  (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿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)	7	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Entra la llamada inicial y selecciono habitaciones. Pasados unos segundos entra un contestador automático que dice que para hablar con una habitación, se debe marcar el número directamente 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.	NP No procede Llamada sin operador.	NP No procede Llamada sin operador.
SD-Festivo	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Habitaciones	Habitaciones	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	2	Tiempo de Locución (no medido)	2	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.   Grabación que informa que para hablar con la habitación se debe marcar el número de esta.	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?
SD-Festivo	Tarde (17-21)	Marcando opción	Habitaciones	Habitaciones	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	2	Tiempo de Locución (no medido)	2	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.   Grabación informando de para hablar con habitaciones es 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	NP No procede Grabación informando de para hablar con habitaciones marcar el número deseado.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Habitaciones	Habitaciones	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	100 Sí, me pasan con el área solicitada.   Dos locuciones que indican lo mismo: marcar el número de habitación (dos veces diferentes)	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	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	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.   Habitación	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Locución	NP No procede Locución	NP No procede Locución

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos).  (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos).  (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos).  (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos)  (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se 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)	4	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 salen dos tonos y pasan 4 segundos, una locución me indica que para hablar con habitaciones tengo que marcar el número de teléfono y 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)	20	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.   A través de dos locuciones que se repiten	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	2	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.   Mediante dos locuciones que se repiten y son seguidas	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	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 Después de llamar me salta la locución al primer tono, solicito que me pasen con citas, pero después de 5 minutos se corta la llamada sin	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada.   Solicito que me pasen con Citas.	NP No procede No me atienden por lo que no se puede valorar.	NP No procede Se ha cortado la llamada sin que me atiendan.	NP No procede Se ha cortado la llamada sin que me atiendan.	NP No procede Se ha cortado la llamada sin que me atiendan.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos).  (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos).  (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos).  (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos)  (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
											que me atiendan.						
Laboral_L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	5	Tiempo de Locución (no medido)	360	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Tras casi 6 minutos no me atendían.	Perdida	0 No, no me pasan con el área solicitada.  Tras casi 6 minutos no me atendían.	NP No procede Tras casi 6 minutos no me atendían.	NP No procede Tras casi 6 minutos no me atendían.	NP No procede Tras casi 6 minutos no me atendían.	NP No procede Tras casi 6 minutos no me atendían.
Laboral_L_V	Mañana (9-13)	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)	300	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Llamo, espero a que me atiendan el operador, pero después de casi 6 minutos se corta la comunicación.	Perdida	NP No procede Después de 5 minutos de espera se corta la comunicación.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No atienden mi llamada, se corta la comunicación.	NP No procede No atienden mi llamada, se corta la comunicación.	NP No procede No atienden mi llamada, se corta la comunicación.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos).  (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos).  (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Llamada en Espera (segundos).  (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos)  (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	
Laboral_L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo INTERRUPTIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	247	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO La llamada se corta.	Perdida	0 No, no me pasan con el área solicitada.   No me pasan, se corta la llamada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Se corta la llamada.	NP No procede Se corta la llamada.	NP No procede Se corta la llamada.
Laboral_L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	425	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Llamo atiendo locución, marco opción 2 citas, a los 15 segundos, me atiende personal de citas a los 07:20 minutos y cuelgo llamada.	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada.   Marco opción 2 y me pasan con citas.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Llamada inicial atendida por locución.	NP No procede Llamada inicial atendida por locución.	NP No procede Llamada inicial atendida por 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)	370	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras marcar la opción de cita da un tono y salta una música, 6 minutos y 10 segundos después contestan	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada.   Cita	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Llamada de marcación directa	NP No procede Llamada de marcación directa	NP No procede Llamada de marcación directa



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos).  (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos).  (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos).  (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos)  (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿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	3	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP   Más de 4 minutos	NP   Flujo de llamada COMPLETO   Al primer tono de llamada salta una locución automática indicando a qué hospital estoy llamando, y detallando las diferentes opciones. Al seleccionar la opción de habitaciones, salta una locución automática indicando que, por confidencialidad del paciente, se debe pulsar el número de la habitación directamente en el teléfono, y a continuación deja tiempo para pulsar este número.	Perdida	100   Sí, me pasan con el área solicitada.   Al seleccionar la opción de habitaciones, salta una locución automática indicando que, por confidencialidad del paciente, se debe pulsar el número de la habitación directamente en el teléfono, y a continuación deja tiempo para pulsar este número.	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	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo INTERRUPTIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	487	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO La llamada se corta, al primer segundo y tono sale una locución y me indica que extensión tengo que marcar una vez que marqué la extensión estoy esperando 8 minutos y 7 segundos y un solo tono, pasado este tiempo se corta.	Perdida	0 No, no me pasan con el área solicitada.   Citas. 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?
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)	900	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO Me mantengo a la espera y quedo a la espera con música. A los 4 minutos da dos tonos y vuelvo a estar en espera con más música hasta que en el minuto 15 corto la comunicación.	Perdida	NP No procede Llamada interrumpida en el minuto 15.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No consigo hablar con el personal.	NP No procede No consigo hablar con el personal.	NP No procede No consigo hablar con el personal.
Laboral_L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo INTERRUPTIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	778	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO Marco la opción deseada y después de 12 minutos y 58 segundos de espera, la llamada se interrumpe.	Perdida	NP No procede La llamada se corta a los 12 minutos y 58 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	Mediodía/Sobremesa (13-17)	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)	375	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO La llamada se corta, al primer segundo y tono sale una locución y me indica que extensión tengo que marcar o esperar a que me atiende la operadora, solo hay 1 tono y a los 6 minutos y 19 segundos se corta la llamada.	Perdida	0 No, no me pasan con el área solicitada.   Se corta la llamada. Admisión.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Se corta la llamada.	NP No procede Se corta la llamada.	NP No procede Se corta la llamada.
Laboral_L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	2	Tiempo de Locución (no medido)	912	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Tras seleccionar cita, empieza música, en el minuto 14:50 se hace el silencio, en el minuto 15:28 se corta la llamada	Perdida	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 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-operador@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Área Materno Infantil	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	594	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Se corta la llamada, al primer segundo y tono sale una locución y me indica que extensión tengo que marcar o esperar a que me atienda una operadora, espero y pasan 9 minutos y 55 segundos y no hay ningún tono, solo se escucha una música, al llegar a ese tiempo, la llamada se corta.	Perdida	0 No, no me pasan con el área solicitada.   Área materno infantil. 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	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	397	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Marco la opción para pedir una cita y me ponen a la espera hasta que se corta la llamada.	Perdida	NP No procede La llamada se acaba cortando.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No hablo con el personal.	NP No procede No hablo con el personal.	NP No procede No hablo con el personal.
Laboral_L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	402	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO La llamada se corta, al primer segundo y tono sale una locución y me indica que extensión tengo que marcar o esperar a que me atienda la operadora, una vez que espero, pasa un tono y 6 minutos y 42 segundos, en se momento se corta la llamada.	Perdida	0 No, no me pasan con el área solicitada.  Se corta la llamada. Cita.	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_V	Mañana (9-13)	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)	636	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Tras 10 minutos y 56 segundos de llamada no se contacta con ningún operador.	Perdida	0 No, no me pasan con el área solicitada.   Tras 10 minutos y 57 segundos de llamada no se contacta con ningún operador.	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_V	Mañana (9-13)	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)	0	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Me mantengo a la espera para ser atendido, pero a los 6 minutos y 50 segundos se corta la llamada.	Perdida	NP No procede La llamada se corta a los 6 minutos y 50 segundos sin ser atendido.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No hablo con personal.	NP No procede No hablo con personal.	NP No procede No hablo con personal.
Laboral_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 sale una música hasta que se corta la llamada sin ser atendido.	Perdida	NP No procede La llamada se corta a los 8 minutos y 10 segundos sin ser atendido.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No hablo con personal.	NP No procede No hablo con personal.	NP No procede No hablo con personal.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos).  (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos).  (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos).  (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos)  (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se 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 INTERRUPTIDO	NP-Llamada sin atención personal	2	Tiempo de Locución (no medido)	617	NP   Más de 4 minutos	NP   Flujo de llamada INTERRUPTIDO   Entra la llamada inicial y me quedo a la espera para hablar con un operador. El contestador inicial y la música de espera se escuchan entrecortados en todo momento. Pasado algo más de 10 minutos se corta la llamada.	Perdida	0   No, no me pasan con el área solicitada.   Operador para hablar con Admisión. Quedo a la espera para hablar con un operador pero se corta la llamada pasados 10 minutos.	0   No, la calidad de la conexión telefónica no es adecuada.   Tanto el contestador automático de inicio, como la música de espera se escuchan entrecortados. Se entiende pero se escucha mal en todo momento.	NP   No procede   No consigo hablar con un operador.	NP   No procede   No consigo hablar con un operador.	NP   No procede   No consigo hablar con un operador.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se 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 INTERRUPTIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	259	NP   Más de 4 minutos	NP   Flujo de llamada INTERRUPTIDO   La llamada se corta, al primer segundo y tono sale una locución y me indica que extensión tengo que marcar o esperar a que me atiende la operadora, al primer tono y a los 4 minutos y 19 segundos se corta la llamada.	Perdida	0   No, no me pasan con el área solicitada.   Se corta la llamada admisión.	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)	Mantengo a espera-operador@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo INTERRUPTO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	290	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUPTO La llamada se corta, al primer segundo y tono sale una locución y me indica que extensión tengo que marcar o esperar a que me atiende la operadora, al primer tono y 4 minutos y 50 segundos la llamada se corta.	Perdida	0 No, no me pasan con el área solicitada.   Se corta la llamada. Admisión.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede La llamada se corta.	NP No procede La llamada se corta.	NP No procede La llamada se corta.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	2	Tiempo de Locución (no medido)	338	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Marco la opción cita y tras más de 5 minutos de espera con música, suena un tono y cogen la llamada	Perdida	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)	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)	900	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO Entra la llamada inicial y me quedo a la espera para hablar con un operador. Pasados 15 minutos sin que me conteste nadie, cuelgo la llamada.	Perdida	NP No procede Para Admisión. Pasados 15 minutos sin que conteste un operador, cuelgo la llamada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No consigo hablar con ningún operador.	NP No procede No consigo hablar con ningún operador.	NP No procede No consigo hablar con ningún operador.
Laboral_L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	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)	879	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO Entra la llamada inicial y me quedo a la espera para hablar con un operador. Pasados 15 minutos y sin obtener respuesta, cuelgo la llamada.	Perdida	NP No procede Espera operador para hablar con servicios quirúrgicos. No me contestan la llamada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No consigo hablar con un operador.	NP No procede No consigo hablar con un operador.	NP No procede No consigo hablar con un operador.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos).  (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos).  (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos).  (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos)  (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral_L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	2	Tiempo de Locución (no medido)	502	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras marcar la opción cita espero con música durante más de 8 minutos, pero finalmente contestan 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 Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO	Perdida	NP No procede S e 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)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO	Perdida	NP No procede S e 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-operador	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO	Perdida	NP No procede S e corta la llamada	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)	Servicios Centrales	Flujo INTERRUMPIDO	56	2	Tiempo de Locución (no medido)	56	NP   De 2 a 3 minutos	NP   Flujo de llamada INTERRUMPIDO   Después de hablar con la operadora se corta la llamada antes de contactar con servicios médicos.	No	0   No, no me pasan con el área solicitada.   Después de hablar con la operadora se corta la llamada antes de contactar con servicios médicos.	0   No, la calidad de la conexión telefónica no es adecuada.   Después de hablar con la operadora se corta la llamada antes de contactar con 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	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Quirúrgicos	Flujo INTERRUMPIDO	28	2	Tiempo de Locución (no medido)	28	NP   De 2 a 3 minutos	NP   Flujo de llamada INTERRUMPIDO   Se corta la llamada después de derivar la operadora.	No	0   No, no me pasan con el área solicitada.   Se corta la llamada después de derivar la operadora.	0   No, la calidad de la conexión telefónica no es adecuada.   Se corta la llamada después de derivar la operadora.	100   Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100   Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100   Sí, el personal se despide de forma adecuada.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos).  (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos).  (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos).  (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos)  (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo INTERRUMPIDO	222	2	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP   De 3 a 4 minutos	NP   Flujo de llamada INTERRUMPIDO   La operadora tarda más de tres minutos en coger la llamada, le pido hablar con admisión, pasa la llamada pero en cuanto empieza la música se corta sin llegar a poder hablar con admisión	No	0   No, no me pasan con el área solicitada.   Me pasan con Admisión pero 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.	100   Sí, el personal se despide de forma adecuada.
Laboral_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Médicos	Flujo INTERRUMPIDO	45	3	Tiempo de Locución (no medido)	45	NP   De 3 a 4 minutos	NP   Flujo de llamada INTERRUMPIDO   Después de hablar con la operadora se corta la llamada antes de contactar con servicios médicos.	No	0   No, no me pasan con el área solicitada.   Después de hablar con la operadora se corta la llamada antes de contactar con servicios médicos.	100   Sí, la calidad de la conexión telefónica no es adecuada.   Después de hablar con la operadora se corta la llamada antes de contactar con 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.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos).  (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos).  (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos).  (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos)  (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿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 INTERRUPIDO	52	2	Tiempo de Locución (no medido)	52	NP   De 3 a 4 minutos	NP   Flujo de llamada INTERRUPIDO   Se corta la llamada después de ser derivada por la operadora.	No	0   No, no me pasan con el área solicitada.   Se corta la llamada después de ser derivada por la operadora.	0   No, la calidad de la conexión telefónica no es adecuada.   Se corta la llamada después de ser derivada por la operadora.	100   Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100   Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100   Sí, el personal se despide de forma adecuada.
Laboral_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Llamada FALLIDA	714	18	Tiempo de Locución (no medido)	714	NP   Más de 4 minutos	NP   Llamada FALLIDA   Tras seleccionar la opción de citas, me mantengo a la espera. La operadora que atiende la llamada saluda con un buenos días, al no escucharme me indica que vuelva a llamar y se despide con un gracias.	Perdida	100   Sí, me pasan con el área solicitada.   Solicito el área de citas.	0   No, la calidad de la conexión telefónica no es adecuada.   La línea se queda en silencio con un ruido de fondo. Cuando la operadora coge la llamada, contesta con buenos días pero no me escucha.	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	Llamada FALLIDA	509	1	Tiempo de Locución (no medido)	509	NP   Más de 4 minutos	NP   Llamada FALLIDA   La locución inicial me indica que me mantenga a la espera, tras esto, la operadora coge la llamada pero no me escucha. Por esta razón no puedo indicar el área con la que deseo que me pase y cuelga la llamada.	Perdida	0   No, no me pasan con el área solicitada.   Mi objetivo es hablar con admisión, pero la operadora cuelga mi llamada porque no me escucha.	0   No, la calidad de la conexión telefónica no es adecuada.   Tras la locución inicial, la llamada queda en silencio con un ruido de fondo. De repente suena un hilo musical, tras este la operadora atiende la llamada pero no me escucha, por lo que finaliza la llamada y no me transfiere con admisión.	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 esperad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Área Materno Infantil	Llamada FALLIDA	560	560	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP   Más de 4 minutos	NP   Llamada FALLIDA   Después de esperar 9 minutos y 20 segundos, me preguntan si trabajo en el hospital y que en caso contrario no me pueden pasar con el Área Materno	Perdida	0   No, no me pasan con el área solicitada.   Me preguntan si trabajo en el hospital y que en caso contrario no me pueden pasar.	100   Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.   Me preguntan si trabajo en el hospital y que en caso contrario no me pueden pasar.	100   Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100   Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100   Sí, el personal se despide de forma adecuada.
Laboral_L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a esperad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Médicos	Llamada FALLIDA	576	576	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP   Más de 4 minutos	NP   Llamada FALLIDA   Tras mantenernos a la espera, la operadora que responde la llamada nos informa de que no puede pasarnos con servicios médicos.	Perdida	0   No, no me pasan con el área solicitada.   La operadora nos indica que no puede pasarnos con servicios 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)	Admisión	Llamada FALLIDA	20	1	Tiempo de Locución (no medido)	20	NP   Más de 4 minutos	NP   Llamada FALLIDA   Realizamos la llamada y nos mantenemos a la espera, tras varios minutos la operadora atiende la llamada. Solicitamos contactar con admisión de urgencias y la llamada la atiende una operadora de atención al paciente.	No	0   No, no me pasan con el área solicitada.   Solicito a la operadora hablar con admisión de urgencias y la llamada es transferida a atención al 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)	Marcando opción	Habitaciones	Habitaciones	Flujo COMPLETO	8	5	Tiempo de Locución (no medido)	8	NP   De 0 a 30 segundos	NP   Flujo de llamada COMPLETO   No me pasan con el área solicitada porque necesito un número de habitación, por la confidencialidad de los pacientes.	No	NP   No procede   No me pasan con el área solicitada porque necesito un número de habitación, por la confidencialidad de los pacientes.	NP   No procede   No me pasan con el área solicitada porque necesito un número de habitación, por la confidencialidad de los pacientes.	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	Habitaciones	Habitaciones	Flujo COMPLETO	53	5	Tiempo de Locución (no medido)	53	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO No me pasan con habitaciones porque debo conocer el número de habitación. La locución indica que es por la confidencialidad de los pacientes.	No	NP No procede La locución me indica que debo saber el número de habitación por la confidencialidad de los 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.
Laboral_L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	87	2	Tiempo de Locución (no medido)	87	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada.  Me pasan con cita.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.  La calidad es muy 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?
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Área Materno Infantil	Flujo COMPLETO	18	1	Tiempo de Locución (no medido)	18	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO La llamada se realiza correctamente e al primer segundo y tono sale una locución y me indica que extensión tengo que marcar, una vez que marqué la extensión pasan 4 tonos y 18 segundos y me atiende la operadora, me saluda 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 la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos).  (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos)  (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿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 COMPLETO	26	1	Tiempo de Locución (no medido)	28	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. Una vez espero pasan 26 segundos y 5 tonos, me atiende la operadora, me dice el nombre del hospital a donde estoy llamando y me dice buenos días, le indico que quiero hablar con servicios médicos y me indica con quién, le indico con farmacia y me	No	100   Sí, me pasan con el área solicitada.   Servicios 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?	
											pregunta si soy paciente o llamó de otro hospital, le indico paciente y me pide el nombre y termino con 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 Llamada en Espera (segundos).  (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos)  (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se 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	68	3	68	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Al primer tono de llamada salta una locución automática indicando a qué hospital estoy llamando, y detallando las diferentes opciones. Seleccione la opción 2 para Citas, y espero durante 1 minuto y 8 segundos, tras el cual me responde una operadora que se presenta diciendo "hola, buenas tardes". Cuelgo la llamada.	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 "hola, buenas tardes".	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede Al 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	65	1	Tiempo de Locución (no medido)	65	NP   De 1 a 2 minutos	NP   Flujo de llamada COMPLETO   Entra la llamada inicial y da las opciones a elegir. Pulso en la opción de citas y me quedo en espera con música de fondo. Pasados unos segundos me contesta una operadora para darme la cita.	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.	NP   No procede   Una vez que comprobé que me pasaban con el área correcta colgué la llamada. No hubo despedida.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	102	2	Tiempo de Locución (no medido)	102	NP   De 1 a 2 minutos	NP   Flujo de llamada COMPLETO	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.	NP   No procede   Procedo a colgar la llamada.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral_L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	140	3	Tiempo de Locución (no medido)	140	NP   De 2 a 3 minutos	NP   Flujo de llamada COMPLETO   Me atienden la llamada al primer tono, tras el cual salta un contestador automático indicando que llamo al Hospital Infanta Sofía. Seleccione la opción de citas, y tras esperar 2 minutos y 20 segundos, me atiende una operadora que me dice buenas tardes, y me pregunta en qué puede ayudarme.	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.   "Buenas tardes, ¿en qué puedo ayudarle?".	100   Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP   No procede   No hay despedida.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos).  (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos).  (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución  (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos)  (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿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	118	1	Tiempo de Locución (no medido)	118	NP   Flujo de llamada COMPLETO   Al descolgar espero a ser atendido por centralita y cuando pido por el área Materno Infantil me preguntan por qué motivo y corto la comunicación,	Perdida	100   Sí, me pasan con el área solicitada.   Me preguntan el motivo de la llamada y corto la comunicación.	100   Sí, la calidad de la conexión 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  (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos)  (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se 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	135	3	Tiempo de Locución (no medido)	135	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Al primer tono de llamada salta una locución automática indicando a qué hospital estoy llamando, y detallando las diferentes opciones. Tras terminar la locución automática me quedo a la espera para ser atendido por un operador. Espero 2 minutos y 15 segundos hasta que me atiende una operadora. La operadora se presenta. Indico que quiero hablar con admisión. Tras preguntarme la operadora por qué	Perdida	NP No procede La operadora me pregunta por qué necesito hablar con admisión, e indico que soy familiar de un paciente. Me pregunta entonces si está ingresado. 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 Tras preguntarme la operadora por qué quiero hablar con admisión y si mi familiar está ingresado, 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?	
											quiero hablar con admisión y si mi familiar está ingresado, 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	143	2	Tiempo de Locución (no medido)	143	NP   De 2 a 3 minutos	NP   Flujo de llamada COMPLETO	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.	NP   No procede   Procedo a colgar la llamada.
Laboral_L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	141	2	Tiempo de Locución (no medido)	141	NP   De 2 a 3 minutos	NP   Flujo de llamada COMPLETO	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.	NP   No procede   Procedo a colgar la llamada.
Laboral_L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	146	2	Tiempo de Locución (no medido)	146	NP   De 2 a 3 minutos	NP   Flujo de llamada COMPLETO	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.	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  (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos)  (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se 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	117	2	Tiempo de Locución (no medido)	117	NP Flujo de llamada COMPLETO Entra la llamada inicial y selecciono la opción citas. Me quedo a la espera y pasados un par de minutos me contesta una operadora, le digo que quiero pedir una cita y me pide mi número de DNI. 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.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.
Laboral_L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	180	1	Tiempo de Locución (no medido)	180	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras seleccionar en el menú principal, citas, me pasan con el área seleccionada.	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada.   La selección del 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 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_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	178	1	Tiempo de Locución (no medido)	178	NP   De 3 a 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, una vez que marqué la extensión estoy en espera 2 minutos y 58 segundos.	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.   Se disculpa por la espera, me saluda y me dice buen día, pero no me menciono el nombre del hospital.	100   Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100   Sí, el personal se despide de forma adecuada.
Laboral_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	154	5	Tiempo de Locución (no medido)	154	NP   De 3 a 4 minutos	NP   Flujo de llamada COMPLETO	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_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	212	4	Tiempo de Locución (no medido)	212	NP   De 3 a 4 minutos	NP   Flujo de llamada COMPLETO	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.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se 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	222	3	Tiempo de Locución (no medido)	222	NP Flujo de llamada COMPLETO	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.	NP No procede Procedo a colgar la llamada.
Laboral_L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	203	2	Tiempo de Locución (no medido)	203	NP Flujo de llamada COMPLETO	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.	NP No procede Procedo a colgar la llamada.
Laboral_L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	195	2	Tiempo de Locución (no medido)	195	NP Flujo de llamada COMPLETO	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.	NP No procede Procedo a colgar la llamada.
Laboral_L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	14	1	Tiempo de Locución (no medido)	14	NP Flujo de llamada COMPLETO Al seleccionar el área de cita, me ponen en espera durante 14 segundos hasta que me atienden.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.   Me pasan con el área de 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?
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operador	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	40	1	Tiempo de Locución (no medido)	40	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Llamo, espero que acabe la locución y salta la operadora y le pido por Admisiones.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Me preguntan el motivo para hablar con admisiones 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.	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	7	2	Tiempo de Locución (no medido)	7	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Entra la llamada inicial y cae un contestador automático que dice las opciones disponibles, me quedo a la espera para hablar con un operador. Me contesta una operadora de forma amable y correcta, le digo que me gustaría hablar con admisiones y me comunica que para cualquier consulta sobre admisiones tengo que llamar entre semana por la mañana o por la tarde. Se despide de forma amable,	No	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.	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  (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos)  (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se 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	25	1	Tiempo de Locución (no medido)	25	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Marco la opción solicitada y me atienden.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.   Me atienden en el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede No se realiza gestión.
Laboral_L_V	Noche (22-8)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Quirúrgicos	Flujo COMPLETO	30	1	Tiempo de Locución (no medido)	30	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Me mantengo a la espera y salta la llamada a Urgencias y me informan del horario para hablar con el área deseada.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.   La llamada salta a Urgencias y me informan del horario de 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.	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	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.   Pido que me pasen con Administración y me pregunta qué es lo que 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 Cualquier posibilidad.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos).  (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos).  (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos).  (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos)  (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se 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	303	1	Tiempo de Locución (no medido)	303	NP   Más de 4 minutos	NP   Flujo de llamada COMPLETO   Llamado y selecciono la opción para hablar con Citas, permanezco a la espera durante 5 minutos y 3 segundos, entonces responde una operadora diciendo: "Perdón por la espera, le atiende Tania (no se identifica bien el nombre), dígame".	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 responde diciendo: "Perdón por la espera, le atiende Tania (no se identifica bien el nombre), dígame". No presenta el nombre del hospital ni el área al que se llama.	100   Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP   No procede   No se realiza ninguna gestión.
Laboral_L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	592	1	Tiempo de Locución (no medido)	592	NP   Más de 4 minutos	NP   Flujo de llamada COMPLETO   La llamada se hace correctamente.	Perdida	100   Sí, me pasan con el área solicitada.   Sí, me cogen la llamada 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   Cuelgo antes de que pueda despedirse.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral_L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	1358	1	Tiempo de Locución (no medido)	1358	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO La llamada se realiza correctamente.	Perdida	NP No procede No me pasan con admisión, me preguntan cuál es el motivo por el que quiero hablar 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 le da tiempo, cuelgo antes.
Laboral_L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	331	1	Tiempo de Locución (no medido)	331	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Llamo y selecciono la opción cita, permanezco a la espera durante 5 minutos y 31 segundos hasta que 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 Sofía, buenos días, ¿en qué puedo ayudarle?, pero no identifica el área al que llamo.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede No se realiza ninguna gestión.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos).  (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos).  (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos).  (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos)  (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se 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	676	1	Tiempo de Locución (no medido)	676	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Al llamar, me mantengo a la espera para hablar con un operador y solicitar que me pase con Admisión. Cuando responde la operadora y le pido que me pase con el área de Admisión, me pregunta que para qué tema es, le indico que quiero hablar con ellos y me vuelve a preguntar el motivo, indicándome que tiene que saber el tema porque si no ellos no cogen llamadas. Cuelgo.	Perdida	NP No procedo Solicito que me pasen con Admisión, pero la operadora me indica que necesita saber el tema, porque si no le indico para qué es, ellos no atienden llamadas.	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: "Buenas tardes, ¿en qué puedo ayudarle?". No se identifica el nombre del hospital ni el área al que se llama.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procedo No se llega a realizar 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	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	288	5	Tiempo de Locución (no medido)	288	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras marcar en la locución y después de pasar 4 minutos 48 segundos de espera, me atendieron en la sección de Citas.	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	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	210	1	Tiempo de Locución (no medido)	210	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras mantenernos a la espera, la operadora que recibe la llamada nos indica que debemos dejar los datos para que se pongan en contacto con nosotros o acudir presencialmente en horario de mañana o tarde.	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada.   La operadora nos indica que debemos dejar los datos para que se pongan en contacto con nosotros o acudir presencialmente en horario de mañana o 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.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos).  (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos).  (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos).  (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos)  (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se 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	437	1	Tiempo de Locución (no medido)	437	NP   Más de 4 minutos	NP   Flujo de llamada COMPLETO   Cuando selecciono la opción Cita, suena un tono y, a continuación, se escucha una música. Tras 7 minutos y 17 segundos de espera, una operadora responde: "Hospital Infanta Sofía, buenos días".	Perdida	100   Sí, me pasan con el área solicitada.   Cita.	100   Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	0   No, el personal no se presenta, saluda de forma adecuada.   La operadora da los buenos días y presenta el nombre del hospital pero no el nombre del 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	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	956	3	Tiempo de Locución (no medido)	956	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Al primer tono de llamada salta una locución automática indicando a qué hospital estoy llamando, y detallando las diferentes opciones. Tras pulsar la opción de Citas, espero durante 15 minutos y 56 segundos, tras los cuales me atiende la llamada una operadora, la cual se presenta correctamente. Cuelgo la llamada.	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada.   Citas.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede Tras presentarse la empleada del área de 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	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	278	5	Tiempo de Locución (no medido)	278	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO M e pasan con la sección después de 4 minutos y 38 segundos.	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada.   Me pasan con la sección después de 4 minutos y 38 segundos.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.
Laboral_L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	426	1	Tiempo de Locución (no medido)	426	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras pasarme la locución con Citas y esperar 7min 06seg. me atiende una mujer en Citas.	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada.   Sí, finalmente me atiende una persona 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 Cuelgo antes que pueda despedirse.
Laboral_L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operador@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	537	537	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Después de 8 minutos y 57 segundos de espera, al atenderme la operadora me indica que ellos llevan Admisión.	Perdida	NP No procede M e indican que ellos son 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	823	1	Tiempo de Locución (no medido)	823	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO La persona de Información General no me pasa con Admisión pues me pregunta previamente para qué. Cuelgo.	Perdida	NP No procede No, tras esperar a ser atendida en Información General, me pregunta para qué quiero que me pase con Admisión, y corto.	100 Sí, la calidad de la conexión 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 de que se pueda despedir.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	655	8	Tiempo de Locución (no medido)	655	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras seleccionar citas en el menú inicial, nos mantenemos a la espera hasta que la operadora atiende la llamada.	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Me atiende 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

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se 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	246	5	Tiempo de Locución (no medido)	246	NP   Más de 4 minutos	NP   Flujo de llamada COMPLETO   Después de marcar en la locución me pasan con la sección, tras esperar 4 minutos y 6 segundos.	Perdida	100   Sí, me pasan con el área solicitada.   Después de marcar en la locución me pasan con la sección.	100   Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100   Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100   Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100   Sí, el personal se despide de forma adecuada.
Laboral_L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	433	433	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP   Más de 4 minutos	NP   Flujo de llamada COMPLETO   Al hablar con la operadora e indicarle que quiero que me pase con admisión de pacientes, me indica que necesita saber par que concretamente, pero que no me puede pasar con ellos.	Perdida	NP   No procede   Al hablar con la operadora e indicarle que quiero que me pase con admisión de pacientes, me indica que necesita saber par que concretamente, pero que no me puede pasar con ellos.	100   Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.   Al hablar con la operadora e indicarle que quiero que me pase con admisión de pacientes, me indica que necesita saber par que concretamente, pero que no me puede pasar con ellos.	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	240	1	Tiempo de Locución (no medido)	240	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO M e salta la locución y espero a ser atendido por 4 minutos. Luego pido por Admisiones y me pasan y soy atendido en 10 segundos y 3 tonos.	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada.   Después de esperar 4 minutos me pasan con el área deseada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.
Laboral_L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	301	1	Tiempo de Locución (no medido)	301	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.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos).  (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos).  (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos).  (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos)  (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se 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	699	1	Tiempo de Locución (no medido)	699	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Solicitado hablar con el área materno infantil, con pediatría, y me preguntan de parte de quien y con quien quiero hablar, me explica que sólo puede pasarme si se identifica el paciente y si se indica la persona con la que se quiere contactar.	Perdida	NP No procede Me indican que es necesario identificarme e como paciente y especificar con quien quiero hablar para poder pasar la llamada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	0 No, el personal no se presenta, saluda de forma adecuada. Indica el nombre del hospital y da los buenos días, 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)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	410	1	Tiempo de Locución (no medido)	410	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras esperar 7 minutos y 12 segundos, la operadora del área de citas responde la llamada.	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. Dice el nombre del hospital y da los buenos días, 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 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  (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos)  (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se 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	497	1	Tiempo de Locución (no medido)	497	NP   Más de 4 minutos	NP   Flujo de llamada COMPLETO   Tras el tiempo de espera, un operador responde a la llamada y se presenta dando, incluso su nombre, Gabriel. Le indico que quiero hablar con Admisión y me pregunta con qué área, específico que con citas y me dice que ellos son citas añadiendo "¿en qué puedo ayudarle?", a continuación cuelgo la llamada y, unos segundos después, recibo una llamada en mi móvil de un número largo que compruebo es del hospital	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 Llamada en Espera (segundos).  (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos)  (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
										devolviéndome la llamada que se ha cortado.						



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos).  (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos).  (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos).  (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos)  (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral_L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	480	1	Tiempo de Locución (no medido)	480	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO R ealizamos la llamada y marcamos la opción citas en el menú, nos mantenemos a la espera para hablar con un operador. El operador recibe la llamada en el área de citas.	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.	0 No, el personal no se presenta, saluda de forma adecuada.  El operador no identifica el Hospital al que llamamos, ni el área.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	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)	Mantengo a espera operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Quirúrgicos	Flujo COMPLETO	585	1	Tiempo de Locución (no medido)	585	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, al esperar pasan 9 minutos y 45 segundos y un tono, la operadora me indica buenos días en qué puedo ayudarte, pero no me nombra el hospital, le indico que quiero hablar con servicios quirúrgicos.	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.   Solo me indica buenos días y en qué puedo ayudarle. No 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.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos).  (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos).  (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos).  (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos)  (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se 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	666	1	Tiempo de Locución (no medido)	666	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras 11 minutos y 29 segundos de espera atiende un operador.	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.   Responde dando los buenos días e indicando 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 con el operador.
Laboral_L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	495	1	Tiempo de Locución (no medido)	495	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Llamo a Infanta Sofía para hablar con Citas, salta locución, marco opción 2, salta música por 8:15 minutos y me atiende el personal de citas.	Perdida	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.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos).  (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos).  (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos).  (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos)  (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se 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	344	3	Tiempo de Locución (no medido)	344	NP   Más de 4 minutos	NP   Flujo de llamada COMPLETO   Al primer tono de llamada salta una locución automática indicando a qué hospital estoy llamando, y detallando las diferentes opciones. Pulso la opción 2, para citas, y espero 5 minutos y 44 segundos. Pasado este tiempo, coge la llamada una operadora que se presenta correctamente. Tras indicar que hablo con citas, cuelgo la llamada.	Perdida	100   Sí, me pasan con el área solicitada.   Citas.	100   Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100   Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100   Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP   No procede   Tras indicar la operadora 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)	Mantengo a espera-operador	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	475	1	Tiempo de Locución (no medido)	475	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Llamo a Infanta Sofía y espero a que me atiendan hasta el minuto 07:55, hablo con la operadora y me indica que para qué quiero hablar con ellos y me dice que en admisiones no aceptan llamadas.	Perdida	NP No procede Cuando pido que me pasen con admisiones la persona que me atiende me dice que para qué es porque admisiones no admite llamadas.	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. Pregunta de una forma un poco brusca para qué es y luego me dice que no atienden llamadas.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.
Laboral_L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	238	5	Tiempo de Locución (no medido)	238	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Después de marcar en la locución, me pasan con la sección, pasados 3 minutos 58 segundos.	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Después de marcar en la locución, me pasan con la sección.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se 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	438	5	Tiempo de Locución (no medido)	438	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO La operadora que me atiende me indica que no me puede pasar con el servicio que solicito. No están autorizadas a pasar llamadas.	Perdida	NP No procede Me indican que no me pueden 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.
Laboral_L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	454	5	Tiempo de Locución (no medido)	454	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO La operadora me dice que no me puede pasar y en qué me puede ayudar ella.	Perdida	NP No procede La operadora me indica que no me puede pasar y que para qué es.	100 Sí, la calidad de la conexión 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	286	1	Tiempo de Locución (no medido)	286	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras la locución de entrada y la espera, cogen la llamada en cita.	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada.  Tras la locución y la espera, 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.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos).  (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos).  (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos).  (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos)  (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se 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	183	2	Tiempo de Locución (no medido)	183	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Entrada la llamada de inicio y da las opciones a seleccionar. Me quedo a la espera para hablar con un operador. Pasados unos minutos me atiende una operadora y le digo que quiero hablar con admisión. Me pregunta que quiero exactamente y le digo que quiero una información, insiste en que le diga lo que quiero, que en admisiones están hasta las 16:00 y que aparte no contestan llamadas externas, que ni siquiera le contestan a ella.	Perdida	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?	
											Finalmente me despidió 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-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	801	2	Tiempo de Locución (no medido)	801	NP   Más de 4 minutos	NP   Flujo de llamada COMPLETO   Como he dicho, tras esperar unos 14 minutos a hablar con la operadora, se niega a pasar la llamada a Admisión, según ella, porque sólo atienden de forma presencial	Perdida	NP   No procede   Admisión La operadora, me dice que los de admisión no atienden por teléfono, sólo de forma presencial, si quiero hablar con ellos que vaya en persona	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.   Me corta para indagar por qué quiero hablar con admisión y sin esperar respuesta me dice que si quiero hablar con ellos que vaya presencialmente que no atienden al teléfono	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	267	2	Tiempo de Locución (no medido)	267	NP   Más de 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)	Admisión	Flujo COMPLETO	250	3	Tiempo de Locución (no medido)	250	NP   Más de 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.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos).  (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos).  (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos).  (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos)  (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se 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	238	2	Tiempo de Locución (no medido)	238	NP Más de 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	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	256	3	Tiempo de Locución (no medido)	256	NP Más de 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	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	253	2	Tiempo de Locución (no medido)	253	NP Más de 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.	0 No, el personal no se presenta, saluda de forma adecuada.  El personal no saluda con "buenos días", saluda identificando "Hospital Infanta Sofía, dígame".	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	254	2	Tiempo de Locución (no medido)	254	NP Más de 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.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos).  (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos).  (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos).  (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos)  (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se 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	248	2	Tiempo de Locución (no medido)	248	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Espero a que me atienda la operadora, mientras de fondo la música, tras unos 4 minutos largos, me atienden y le pido que me pase con Digestivo, uno de los servicios médicos que ofrece el hospital, me indica que están hasta las 14:00, que llame al día siguiente.	Perdida	NP No procede HOSPITAL Infanta Sofía, Información General (Sin Marcar opción)	100 Sí, la calidad de la conexión 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	700	1	Tiempo de Locución (no medido)	700	NP   Más de 4 minutos	NP   Flujo de llamada COMPLETO   Realizamos la llamada, pulsamos citas y nos mantenemos a la espera, la operadora que recibe la llamada corresponde al área de citas.	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

Laboral_L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Área Materno Infantil	Flujo COMPLETO	420	3	Tiempo de Locución (no medido)	420	NP Más de 4 minutos	Perdida	100 Sí, la calidad de la conexión 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.
-------------	---------------	----------------------------	---	-----------------------	----------------	-----	---	--------------------------------	-----	---------------------	---------	---	---	--	---

											operadora se despidió correctament e.					
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se 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 (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	538	5	Tiempo de Locución (no medido)	538	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO La operadora que me atiende me dice que no pueden dar información telefónica de admisión, después de esperar 8 minutos 58 segundos.	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada.   La operadora que me atiende me dice que no pueden dar información telefónica de 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	509	1	Tiempo de Locución (no medido)	509	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Cuando me responde la operadora y le solicito que me pase con Admisión me pregunta con admisión de qué, quien llama y de qué se trata. Me explica que necesita saber el motivo para poder pasar la llamada.	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada.   La operadora me indica que necesita saber el motivo de la llamada para pasarme.	100 Sí, la calidad de la conexión 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	1289	1	Tiempo de Locución (no medido)	1289	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO La locución de entrada y la espera, me atienden en Información General, donde me preguntan que para qué quiero que me pase con Admisión, en qué puedo ayudarle. Tras esto, cuelgo.	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada.   La llamada es cogida en Información General.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede Antes que pueda despedirse, cuelgo.
Laboral_L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Área Materno Infantil	Flujo COMPLETO	1286	1	Tiempo de Locución (no medido)	1286	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras locución de entrada y la espera, me atienden en Información General, donde me preguntan para qué quiero hablar con el Área Materno Infantil, que le dé más datos. Es entonces,	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada.   La locución inicial me pone en espera de Información General, donde cogen la llamada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede Cuelgo antes que pueda despedirse.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos).  (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos).  (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos).  (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos)  (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se 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	526	1	Tiempo de Locución (no medido)	526	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO La operadora me indica que admisión es un servicio muy amplio y me pregunta con qué apartado quiero hablar, al responderle que con citas, me explica que no hay un teléfono directo y que ella toma nota o ella misma	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)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	766	1	Tiempo de Locución (no medido)	766	NP Más de 4 minutos	es quien me atiende.  NP Flujo de llamada COMPLETO Tras la locución inicial donde tengo que pulsar 2, estoy a la espera y finalmente, soy atendida en cita por un operador.	Perdida	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.	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.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se 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	2	Tiempo de Locución (no medido)	15	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Entra la llamada inicial y selecciono la opción de citas. Pasados varios minutos me contesta una operadora y le digo que quiero hablar con citas, me dice que si tengo ya una cita y le digo que quiero pedir una cita. Me dice que la cita me la tiene que dar me médico de cabecera. Se despide de forma amable.	No	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.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos).  (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos).  (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos).  (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos)  (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se 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	972	2	Tiempo de Locución (no medido)	972	NP   Más de 4 minutos	NP   Flujo de llamada COMPLETO   Tras esperar a que me hable la operadora durante más de 16 minutos, al descolgar me dice que si quiero hablar con admisión le indique mi DNI y ella puede gestionar lo que necesite, así que he de abortar la llamada, pero la doy por completa porque creo que si fuese usuario hubiera podido ayudarme o hubiera acabado pasando la llamada	Perdida	NP   No procede   Admisión Me piden el DNI para gestionar ella lo que necesite de 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 sé cómo se despide porque al pedirme el DNI he de cortar 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)	Admisión	Flujo COMPLETO	1080	3	Tiempo de Locución (no medido)	1080	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Al primer tono de llamada salta una locución automática indicando a qué hospital estoy llamando, y detallando las diferentes opciones. Tras terminar la locución automática me quedo a la espera para ser atendido por un operador. Espero durante 18 minutos. Tras ese tiempo, me atiende un operador que se presenta de forma correcta. Pido hablar con admisión, y el operador pregunta el motivo. Indico que soy	Perdida	NP No procede Pido hablar con admisión, y el operador pregunta el motivo. Indico que soy familiar de un paciente, y el operador me pregunta qué es lo que ha ocurrido. 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 hablar con admisión, y el operador pregunta el motivo. Indico que soy familiar de un paciente, y el operador me pregunta qué es lo que ha ocurrido. 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 Llamada en Espera (segundos).  (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos)  (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
										familiar de un paciente, y el operador me pregunta qué es lo que ha ocurrido. 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	306	3	Tiempo de Locución (no medido)	306	NP   Más de 4 minutos	NP   Flujo de llamada COMPLETO   Al primer tono de llamada salta una locución automática indicando a qué hospital estoy llamando, y detallando las diferentes opciones. Seleccione la opción 2 para Citas, y espero 5 minutos y 9 segundos, tras el cual me responde una operadora que se presenta diciendo "sí, dígame". Una vez se presenta la operadora de citas, cuelgo la llamada.	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 "sí dígame".	100   Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP   No procede   Una vez se presenta la operadora de 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	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Quirúrgicos	Flujo COMPLETO	508	1	Tiempo de Locución (no medido)	508	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras la locución de entrada, espero a ser atendida en Información General y cuando lo coge una operadora, me pregunta que para qué quiero hablar con Servicios Quirúrgicos y de parte de quién. En ese momento, cuelgo.	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada.   Tras la espera me pasan 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 Cuelgo antes que pueda despedirse.
Laboral_L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	673	1	Tiempo de Locución (no medido)	673	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras la locución de entrada y dar la opción 2 para contactar con cita, me ponen en espera y, finalmente, cogen la llamada.	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada.   Sí, tras la locución inicial 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 Tras la locución de entrada, me cogen la llamada en cita y cuelgo antes que pueda despedirse.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos).  (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos).  (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos).  (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos)  (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	344	1	Tiempo de Locución (no medido)	344	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras la locución de entrada y la espera, cogen la llamada en Información General donde me preguntan qué desde dónde me está llamando, y cuelgo.	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada.   Tras la locución inicial me pasan 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 Cuelgo la llamada antes que pueda despedirse.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos).  (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos).  (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos).  (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos)  (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	361	1	Tiempo de Locución (no medido)	361	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 para hablar con cita, al marcar la extensión pasa 1 un tono y antes de que la operadora me conteste otro, en total 2 tonos y 6 minutos y 1 segundo. Una vez que me atiende no me indica el nombre del hospital y si 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.  Me indica solo buenas tardes en qué puedo ayudarle. No me dice nada del nombre del hospital a donde estoy llamando.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos).  (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos).  (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos).  (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos)  (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se 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	370	1	Tiempo de Locución (no medido)	370	NP   Más de 4 minutos	NP   Flujo de llamada COMPLETO   Entra la llamada inicial y selecciono citas. Me quedo en espera y pasados unos minutos me contesta una operadora, no dice el área a la que estoy llamando, así que le digo que quería pedir una cita, me dice que sí y me pide mi número de DNI. Cuando 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 identifica que estoy llamando a 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.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se 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	235	1	Tiempo de Locución (no medido)	235	NP   Más de 4 minutos	NP   Flujo de llamada COMPLETO   Entra 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 quería hablar con materno	Perdida	NP   No procede   Es pero operador 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	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Centrales	Flujo COMPLETO	600	1	Tiempo de Locución (no medido)	600	NP   Más de 4 minutos	NP   Flujo de llamada COMPLETO   Me mantengo a la espera y al pedir que me pasen con el área de servicios centrales me indican que no es posible.	Perdida	NP   No procede   Al pedir que me pasen con servicios centrales me piden nombre, motivo de la llamada, si llamo desde un laboratorio y no me pasan porque no atienden a particulares.	100   Sí, la calidad de la conexión 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  (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos)  (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se 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	640	1	Tiempo de Locución (no medido)	640	NP   Más de 4 minutos	NP   Flujo de llamada COMPLETO   Hospital Infanta Sofía, marcación para citas, tras 10:40 de llamada me atienden para citas.	Perdida	100   Sí, me pasan con el área solicitada.   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)	Servicios Quirúrgicos	Flujo COMPLETO	900	3	Tiempo de Locución (no medido)	900	NP Más de 4 minutos	Perdida	NP Flujo de llamada COMPLETO Al primer tono de llamada salta una locución automática indicando a qué hospital estoy llamando, y detallando las diferentes opciones. Tras terminar la locución automática me quedo a la espera durante 15 minutos para ser atendido por un operador. Me atiende una operadora, que se presenta correctamente. Solicito hablar con cirugía general, y la operadora me indica que no pueden pasar llamadas a las consultas. Pregunta qué necesito, e indico que estoy esperando una cita para una operación. La operadora me pide el número de mi tarjeta sanitaria, por lo que cuelgo la llamada.	NP No procede Solicito hablar con cirugía general, y la operadora me indica que no pueden pasar llamadas a las consultas. Pregunta qué necesito, e indico que estoy esperando una cita para una operación. La operadora me pide el número de mi tarjeta sanitaria, por lo que 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 pide el número de mi tarjeta sanitaria, por lo que cuelgo la llamada.
-------------	---------------	----------------------------	---	-----------------------	----------------	-----	---	--------------------------------	-----	---------------------	---------	---	--	---	---	--	---



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE  
 INFORME HOSPITAL INFANTA SOFÍA  
 22/01/2021



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	805	1	Tiempo de Locución (no medido)	805	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Hospital Infanta Sofía, Información General, Admisión, tras locución, en el minuto 13:58 atienden llamada y me indican que ellos mismos llevan admisiones.	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada.   Me informan que ellos mismos son admisiones	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	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	580	3	Tiempo de Locución (no medido)	580	NP Más de 4 minutos	Perdida	100 Sí, la calidad de la conexión 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 pregunta con quien quiero hablar. Indico que con admisión, y me dice que eso es muy amplio, que especifique un poco. Indico que con urgencias, que soy familiar de un paciente, y me solicita el DNI del paciente. 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)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Quirúrgicos	Flujo COMPLETO	520	2	Tiempo de Locución (no medido)	520	NP   Más de 4 minutos	NP   Flujo de llamada COMPLETO   Tras terminar la locución suena un tono y salta la música espero durante 8 minutos, cogen la llamada y les pido que me pasen con cirugía general, del servicio quirúrgico que tiene el hospital, lo hacen, tras un tono contestan la llamada	Perdida	100   Sí, me pasan con el área solicitada.   Servicios Quirúrgicos, Cirugía General	100   Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100   Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100   Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100   Sí, el personal se despide de forma adecuada.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos).  (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos).  (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos).  (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos)  (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se 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	613	2	Tiempo de Locución (no medido)	613	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras más de 10 minutos esperando para hablar con la operadora, con música, finalmente me cogen la llamada, les pido que me pasen con farmacia y me indican que ya no hay nadie que llame el lunes por la mañana	Perdida	NP No procede Servicios Centrales, Farmacia Me indican que no queda nadie en farmacia, que llame el lunes 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	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Área Materno Infantil	Flujo COMPLETO	264	2	Tiempo de Locución (no medido)	264	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras casi 4 minutos, la operadora responde y al pedirle que me pase con ginecología me indica que el horario de consultas es por la mañana	Perdida	NP No procede Área Materno Infantil, Ginecología 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  (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos)  (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se 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)	Área Materno Infantil	Flujo COMPLETO	26	3	Tiempo de Locución (no medido)	26	NP   Más de 4 minutos	NP   Flujo de llamada COMPLETO	No	100   Sí, me pasan con el área solicitada.   Si me pasan con 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.
INDICADORES					74,01%	375,067			243,788			52,35%	77,05%	94,69%	84,76%	98,10%	100,00%
					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
HIS	Reclamación	10/06/2019	Telefónico	Llamadas no atendidas	No le cogen el teléfono	Citas	No sabemos si no atienden la llamada por falta de personal, o porque la centralita esté averiada
HIS	Reclamación	13/06/2019	Presencial	Tiempo de espera excesivo presencial para citas admisión	Excesivo tiempo de espera en el mostrador	Admisión	
HIS	Reclamación	17/06/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	Anulación de cita sin avisar	Admisión	
HIS	Reclamación	17/06/2019	Presencial	Otros	No funcionaba la barrera y el guarda de seguridad ha sido mal educado	Parking	

HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HIS	Reclamación	17/06/2019	Telefónico	Llamadas no atendidas	No cogen el teléfono	Citas	No sabemos si no atienden la llamada por falta de personal, o porque la centralita esté averiada
HIS	Reclamación	18/07/2019	Presencial	Problemas para conseguir citas	Tardan mucho en darle cita para realizarse pruebas	Citas	
HIS	Reclamación	19/06/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	Aún no ha recibido notificación de su cita	Citas	
HIS	Reclamación	20/06/2019	Telefónico	Problemas derivados de reprogramación de citas	No le han notificado la cancelación de su cita	Citas	

HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HIS	Reclamación	20/06/2019	Telefónico	Llamadas no atendidas	Por la tarde, no le cogen el teléfono en citas	Citas	No sabemos si la causa de no atender la llamada es un problema de centralita, o falta personal en horario de tarde, o no hay atención telefónica por la tarde
HIS	Reclamación	20/06/2019	Presencial	Tiempo de espera excesivo presencial para citas	Hay muy poco personal atendiendo en horario de tarde	Citas	
HIS	Reclamación	20/06/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	Cita errónea. Mala información por parte del empleado	Citas	
HIS	Reclamación	21/06/2019	Presencial	Trato recibido	Mala educación por parte del trabajador del mostrador	Admisión	

HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HIS	Reclamación	24/06/2019	Telefónico	Llamadas no atendidas	No le cogen el teléfono	Citas	
HIS	Reclamación	26/06/2019	Presencial	Problemas con las transferencias de pacientes entre centros sanitarios	Su médico ha sido trasladado de hospital y no se lo han comunicado. Quiere continuar con él y no le facilitan los trámites para cambiar de hospital	Admisión	
HIS	Reclamación	26/06/2019	Telefónico	Mal funcionamiento de centralita telefónica	La centralita no funcionaba correctamente	Citas	
HIS	Reclamación	24/06/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	No le han comunicado sus citas	Citas	

HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HIS	Reclamación	25/06/2019	Telefónico	Llamadas no atendidas	No le cogen el teléfono	Atención paciente	
HIS	Reclamación	03/07/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	Le han cambiado la cita y no se lo han comunicado	Admisión	
HIS	Reclamación	09/07/2019	Presencial	Trato recibido	Mala educación por parte del trabajador del mostrador	Citas	
HIS	Reclamación	15/07/2019	Presencial	Información incompleta facilitada a usuarios	No le han facilitado la información que necesitaba. Le remiten a citas para aclarar sus dudas	Información	



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HIS	Reclamación	15/07/2019	Telefónico	Llamadas no atendidas	Le cogen el teléfono después de 33 intentos	Citas	
HIS	Reclamación	15/07/2019	Presencial	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	No había personal porque estaban comiendo	Admisión	
HIS	Reclamación	17/07/2019	Telefónico	Problemas para conseguir citas	Le dan cita muy tarde para recoger resultados	Citas	
HIS	Reclamación	31/07/2019	Presencial	Otros	Mucho tiempo de espera para ser atendido en consulta	citas	

HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HIS	Reclamación	06/08/2019	Presencial	Trato recibido	Mala educación por parte del trabajador del mostrador	Admisión	
HIS	Reclamación	01/07/2019	Telefónico	Llamadas no atendidas	No le cogen el teléfono	Citas	
HIS	Reclamación	16/07/2019	Telefónico	Problemas derivados de reprogramación de citas	No le han informado de sus citas, ni de los cambios en las mismas	Citas	
HIS	Reclamación	23/07/2019	Telefónico	Problemas derivados de reprogramación de citas	No recibe la citación en su domicilio	Citas	

HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HIS	Reclamación	30/07/2019	Telefónico	Problemas para conseguir citas	No puede modificar su cita	Citas	
HIS	Reclamación	04/01/2019	Telefónico	Llamadas no atendidas	No cogen el teléfono	Citas	
HIS	Reclamación	09/01/2019	Telefónico	Llamadas no atendidas	No cogen el teléfono	Citas	
HIS	Reclamación	20/03/2019	Telefónico	Llamadas no atendidas	No cogen el teléfono	Citas	

HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HIS	Reclamación	11/01/2019	Telefónico	Llamadas no atendidas	No cogen el teléfono	Citas	
HIS	Reclamación	11/01/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	Error en su cita	Admisión	
HIS	Reclamación	11/01/2019	Telefónico	Llamadas no atendidas	No cogen el teléfono	Citas	
HIS	Reclamación	21/01/2019	Telefónico	Problemas derivados de la gestión de transporte sanitario	Tiene problemas para coordinar una cita con el horario de recogida de la ambulancia	Citas	

HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HIS	Reclamación	22/01/2019	Telefónico	Llamadas no atendidas	No cogen el teléfono	Citas	
HIS	Reclamación	22/01/2019	Telefónico	Llamadas no atendidas	No cogen el teléfono	Citas	
HIS	Reclamación	18/01/2019	Presencial	Llamadas no atendidas	Reclama que también pueda ser atendido telefónicamente, no solo presencial	Admisión quirúrgica	
HIS	Reclamación	25/01/2019	Telefónico	Problemas para conseguir citas	Problemas para conseguir cita	Citas	

HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HIS	Reclamación	30/01/2019	Presencial	Justificante	Le han dado el justificante del trabajo incompleto	Admisión	La información no ha sido errónea; ha sido incompleta
HIS	Reclamación	13/02/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	No figura su cita	Admisión	
HIS	Reclamación	13/02/2019	Presencial	Trato recibido	Le atienden en mostrador con mala educación	Información	
HIS	Reclamación	14/02/2019	Telefónico	Problemas derivados de reprogramación de citas	No le llega por correo su cita	Citas	

HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HIS	Reclamación	14/02/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	Han anulado sus citas sin comunicárselo y si reprogramarlas	Admisión	
HIS	Reclamación	01/02/2019	Presencial	Otros	No aparece en los registros, aunque sí le han hecho los análisis	Análisis	Mal funcionamiento del sistema informático
HIS	Reclamación	01/02/2019	Telefónico	Llamadas no atendidas	No le cogen el teléfono	Citas	
HIS	Reclamación	01/02/2019	Presencial	Problemas para conseguir citas	Mucho tiempo de espera para realizarse una prueba y recoger los resultados	Citas	

HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HIS	Reclamación	05/02/2019	Telefónico	Llamadas no atendidas	No le cogen el teléfono	Citas	
HIS	Reclamación	05/02/2019	Presencial	Problemas para conseguir citas	no le dejan modificar su cita	Citas	
HIS	Reclamación	05/02/2019	Presencial	Trato recibido	La trabajadora del mostrador ha sido mal educada	Citas	
HIS	Reclamación	06/02/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	Le han modificado la cita sin comunicárselo	Citas	



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HIS	Reclamación	12/02/2019	Telefónico	Llamadas no atendidas	No le cogen el teléfono	Citas	
HIS	Reclamación	12/02/2019	Telefónico	Problemas derivados de reprogramación de citas	Le han cambiado una cita de las dos que tenía y la segunda, prueba que debería realizarse primero, no consigue que se la adelanten también	Citas	
HIS	Reclamación	13/02/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	Le han anulado su cita sin comunicárselo	Citas	
HIS	Reclamación	13/02/2019	Presencial	Trato recibido	Mala educación por parte del trabajador del mostrador	Citas	

HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HIS	Reclamación	13/02/2019	Telefónico	Problemas derivados de reprogramación de citas	No consigue nueva cita después de que le anularan la suya y no se la reprogramasen	Citas	
HIS	Reclamación	14/02/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	No ha recibido sus citas por correo	Citas	
HIS	Reclamación	14/02/2019	Telefónico	Llamadas no atendidas	No le cogen el teléfono	Citas	
HIS	Reclamación	18/02/2019	Telefónico	Llamadas no atendidas	No le cogen el teléfono	Citas	

HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HIS	Reclamación	19/02/2019	Telefónico	Llamadas no atendidas	No le cogen el teléfono	Citas	
HIS	Reclamación	19/02/2019	Telefónico	Llamadas no atendidas	Deja mensaje en el contestador y no le devuelven la llamada	Citas	
HIS	Reclamación	21/02/2019	Presencial	Trato recibido	La trabajadora de información ha sido mal educada	Información	
HIS	Reclamación	21/02/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	Le han anulado su cita sin comunicárselo	Admisión	

HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HIS	Reclamación	22/02/2019	Telefónico	Llamadas no atendidas	No le cogen el teléfono	Citas	
HIS	Reclamación	25/02/2019	Presencial	Problemas para conseguir citas	Mucho tiempo de espera para que le realicen pruebas	Citas	
HIS	Reclamación	25/02/2019	Telefónico	Llamadas no atendidas	No le cogen el teléfono	Citas	
HIS	Reclamación	05/03/2019	Telefónico	Llamadas no atendidas	No le cogen el teléfono	Citas	

HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HIS	Reclamación	05/03/2019	Telefónico	Llamadas no atendidas	No le cogen el teléfono	Citas	
HIS	Reclamación	06/03/2019	Telefónico	Problemas derivados de reprogramación de citas	Está esperando que le comuniquen una cita, que le urge	Citas	Realmente aún no hay problema; presenta queja porque aún no le han comunicado la fecha de su cita, y es importante (está impaciente)
HIS	Reclamación	07/03/2019	Telefónico	Llamadas no atendidas	No le cogen el teléfono	Citas	
HIS	Reclamación	13/03/2019	Telefónico	Problemas derivados de reprogramación de citas	Le han reprogramado una cita, por petición suya, pero asegura que ella no lo ha hecho	Citas	



Comunidad  
de Madrid

PA SER-35/2019-AE  
INFORME HOSPITAL INFANTA SOFÍA  
22/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HIS	Reclamación	18/03/2019	Telefónico	Llamadas no atendidas	No le cogen el teléfono	Citas	
HIS	Reclamación	19/03/2019	Telefónico	Llamadas no atendidas	No le cogen el teléfono	Citas	
HIS	Reclamación	19/03/2019	Telefónico	Problemas derivados de reprogramación de citas	No le ha llegado notificación de la nueva cita	Citas	
HIS	Reclamación	20/03/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	No le han cambiado su cita, tal como lo ha solicitado	Citas	



Comunidad  
de Madrid

PA SER-35/2019-AE  
INFORME HOSPITAL INFANTA SOFÍA  
22/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HIS	Reclamación	21/03/2019	Telefónico	Llamadas no atendidas	No le cogen el teléfono	Citas	
HIS	Reclamación	22/03/2019	Telefónico	Llamadas no atendidas	No le cogen el teléfono	Citas	
HIS	Reclamación	22/03/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	Le han cambiado su cita y no se lo han comunicado	Admisión	
HIS	Reclamación	22/03/2019	Telefónico	Llamadas no atendidas	No le cogen el teléfono	Citas	

HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HIS	Reclamación	24/03/2019	Telefónico	Llamadas no atendidas	No le cogen el teléfono	Citas	
HIS	Reclamación	25/03/2019	Presencial	Falta de confidencialidad	No le dan información de unas citas para un familiar, porque no dispone de los datos necesarios para verificar su identidad	Información	El servicio de información ha actuado correctamente protegiendo los datos de la paciente.
HIS	Reclamación	27/03/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	Le han anulado una cita y no se lo han comunicado	Admisión	
HIS	Reclamación	28/03/2019	Telefónico	Llamadas no atendidas	No le cogen el teléfono	Citas	





Comunidad  
de Madrid

PA SER-35/2019-AE  
INFORME HOSPITAL INFANTA SOFÍA  
22/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HIS	Reclamación	01/04/2019	Telefónico	Llamadas no atendidas	No le cogen el teléfono	Citas	
HIS	Reclamación	01/04/2019	Telefónico	Llamadas no atendidas	No le cogen el teléfono	Citas	
HIS	Reclamación	02/04/2019	Presencial	Problemas para conseguir citas	Mucho tiempo de espera para recoger los resultados de una prueba	Admisión	
HIS	Reclamación	03/04/2019	Telefónico	Llamadas no atendidas	No le cogen el teléfono	Citas	

HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HIS	Reclamación	05/04/2019	Presencial	Tiempo de espera excesivo presencial para citas	Ha tenido que esperar más de dos horas para ser atendido	Citas	
HIS	Reclamación	05/04/2019	Telefónico	Llamadas no atendidas	No le cogen el teléfono	Citas	
HIS	Reclamación	05/04/2019	Telefónico	Problemas derivados de reprogramación de citas	No le envían comunicación de su cita	Citas	
HIS	Reclamación	08/04/2019	Telefónico	Problemas derivados de reprogramación de citas	No le comunican su cita para recoger resultados	Citas	

HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HIS	Reclamación	07/04/2019	Presencial	Trato recibido	Mala educación por parte de la trabajadora que les atendió	Citas	
HIS	Reclamación	07/04/2019	Presencial	Problemas para conseguir citas	Necesitan cambiar la cita para una operación, y le dicen que no es posible, que pierde "su turno" y tiene que empezar de nuevo la lista de espera	Citas	
HIS	Reclamación	08/04/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	Hay un error en la cita	Admisión	
HIS	Reclamación	08/04/2019	Telefónico	Llamadas no atendidas	No le cogen el teléfono	Citas	

HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HIS	Reclamación	09/04/2019	Telefónico	Llamadas no atendidas	No le cogen el teléfono	Citas	
HIS	Reclamación	09/04/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	No le han comunicado el cambio en su cita	Admisión	
HIS	Reclamación	10/04/2019	Telefónico	Llamadas no atendidas	No le cogen el teléfono	Citas	
HIS	Reclamación	11/04/2019	Telefónico	Llamadas no atendidas	No le cogen el teléfono	Citas	

HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HIS	Reclamación	11/04/2019	Telefónico	Llamadas no atendidas	No le cogen el teléfono	Citas	
HIS	Reclamación	11/04/2019	Telefónico	Llamadas no atendidas	No le cogen el teléfono	Citas	
HIS	Reclamación	12/04/2019	Telefónico	Problemas derivados de reprogramación de citas	Le han cambiado una cita, y le han dicho que ha sido bajo su petición, y no es cierto	Citas	
HIS	Reclamación	15/04/2019	Telefónico	Llamadas no atendidas	No le cogen el teléfono	Citas	

HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HIS	Reclamación	15/04/2019	Telefónico	Problemas para conseguir citas	Le urge cita	Citas	
HIS	Reclamación	16/04/2019	Telefónico	Llamadas no atendidas	No le cogen el teléfono	Citas	
HIS	Reclamación	16/04/2019	Presencial	Tiempo de espera excesivo presencial para citas	Mucho tiempo de espera	Citas	
HIS	Reclamación	22/04/2019	Telefónico	Llamadas no atendidas	No le cogen el teléfono	Citas	

HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HIS	Reclamación	24/04/2019	Telefónico	Llamadas no atendidas	No le cogen el teléfono	Citas	
HIS	Reclamación	24/04/2019	Telefónico	Llamadas no atendidas	No le cogen el teléfono	Citas	
HIS	Reclamación	25/04/2019	Telefónico	Llamadas no atendidas	No le cogen el teléfono	Citas	
HIS	Reclamación	25/04/2019	Telefónico	Llamadas no atendidas	No le cogen el teléfono	Citas	

HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HIS	Reclamación	25/04/2019	Telefónico	Llamadas no atendidas	No le cogen el teléfono	Citas	
HIS	Reclamación	26/04/2019	Telefónico	Llamadas no atendidas	No le cogen el teléfono	Citas	
HIS	Reclamación	26/04/2019	Telefónico	Problemas derivados de reprogramación de citas	Le han modificado erróneamente una cita	Citas	No es un error de comunicación; le han reprogramado la cita con un departamento equivocado
HIS	Reclamación	26/04/2019	Telefónico	Llamadas no atendidas	No le cogen el teléfono	Citas	



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HIS	Reclamación	26/04/2019	Telefónico	Llamadas no atendidas	No le cogen el teléfono	Citas	
HIS	Reclamación	26/04/2019	Telefónico	Llamadas no atendidas	No le cogen el teléfono	Citas	
HIS	Reclamación	29/04/2019	Telefónico	Llamadas no atendidas	No le cogen el teléfono	Citas	
HIS	Reclamación	29/04/2019	Telefónico	Problemas derivados de reprogramación de citas	No le llaman para comunicarle su cita	Citas	

HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HIS	Reclamación	30/04/2019	Telefónico	Llamadas no atendidas	No le cogen el teléfono	Citas	
HIS	Reclamación	30/04/2019	Telefónico	Problemas para conseguir citas	Problemas para cambiar su cita	Citas	
HIS	Reclamación	30/04/2019	Telefónico	Trato recibido	Mala educación de la telefonista	Citas	
HIS	Reclamación	02/05/2019	Telefónico	Llamadas no atendidas	No le cogen el teléfono	Citas	

HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HIS	Reclamación	03/05/2019	Telefónico	Llamadas no atendidas	No le cogen el teléfono	Citas	
HIS	Reclamación	03/05/2019	Telefónico	Llamadas no atendidas	No le cogen el teléfono	Citas	
HIS	Reclamación	06/05/2019	Telefónico	Mal funcionamiento de centralita telefónica	Mal funcionamiento del contestador telefónico	Citas	
HIS	Reclamación	06/05/2019	Telefónico	Problemas derivados de reprogramación de citas	Mala coordinación de las citas. Primero te dan cita para ver resultados y luego citas para hacer las pruebas (debería ser al revés)	Citas	

HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HIS	Reclamación	07/05/2019	Telefónico	Llamadas no atendidas	No le cogen el teléfono	Citas	
HIS	Reclamación	07/05/2019	Telefónico	Llamadas no atendidas	No le cogen el teléfono	Citas	
HIS	Reclamación	07/05/2019	Telefónico	Llamadas no atendidas	No le cogen el teléfono	Citas	
HIS	Reclamación	08/05/2019	Telefónico	Llamadas no atendidas	No le cogen el teléfono	Citas	

HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HIS	Reclamación	08/05/2019	Telefónico	Llamadas no atendidas	No le cogen el teléfono	Citas	
HIS	Reclamación	08/05/2019	Telefónico	Llamadas no atendidas	No le cogen el teléfono	Citas	
HIS	Reclamación	04/06/2019	Telefónico	Llamadas no atendidas	No le cogen el teléfono	Citas	
HIS	Reclamación	13/05/2019	Telefónico	Llamadas no atendidas	No le cogen el teléfono	Citas	

HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HIS	Reclamación	14/05/2019	Telefónico	Llamadas no atendidas	No le cogen el teléfono	Citas	
HIS	Reclamación	14/05/2019	Presencial	Tiempo de espera excesivo presencial para citas	Mucho tiempo de espera para ser atendido. Sólo dos personas trabajando	Citas	
HIS	Reclamación	14/05/2019	Telefónico	Llamadas no atendidas	No le cogen el teléfono	Citas	
HIS	Reclamación	14/05/2019	Presencial	Justificante	Justificantes incompletos	Información	

HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HIS	Reclamación	15/05/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	Le han reprogramado una cita y no se lo han comunicado	Admisión	
HIS	Reclamación	16/05/2019	Telefónico	Problemas para conseguir citas	Necesita que le adelanten la cita	Citas	
HIS	Reclamación	16/05/2019	Telefónico	Trato recibido	Mala educación de la telefonista	Citas	
HIS	Reclamación	20/05/2019	Telefónico	Llamadas no atendidas	No le cogen el teléfono	Citas	

HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HIS	Reclamación	21/05/2019	Telefónico	Llamadas no atendidas	No le cogen el teléfono	Citas	
HIS	Reclamación	21/05/2019	Telefónico	Problemas derivados de reprogramación de citas	Le han coordinado mal sus citas	Citas	
HIS	Reclamación	21/05/2019	Telefónico	Llamadas no atendidas	No le cogen el teléfono	Citas	
HIS	Reclamación	21/05/2019	Presencial	Tiempo de espera excesivo presencial para citas información	Mucho tiempo de espera	Información	



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HIS	Reclamación	21/05/2019	Presencial	Tiempo de espera excesivo presencial para citas	Mucho tiempo de espera	Citas	
HIS	Reclamación	21/05/2019	Telefónico	Llamadas no atendidas	No le cogen el teléfono	Citas	
HIS	Reclamación	22/05/2019	Telefónico	Llamadas no atendidas	No le cogen el teléfono	Citas	
HIS	Reclamación	22/05/2019	Telefónico	Llamadas no atendidas	No le cogen el teléfono	Citas	

HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HIS	Reclamación	22/05/2019	Telefónico	Llamadas no atendidas	No le cogen el teléfono	Citas	
HIS	Reclamación	22/05/2019	Telefónico	Problemas derivados de reprogramación de citas	No le llaman para darle su cita	Citas	
HIS	Reclamación	23/05/2019	Telefónico	Llamadas no atendidas	No le cogen el teléfono	Citas	
HIS	Reclamación	24/05/2019	Telefónico	Llamadas no atendidas	No le cogen el teléfono	Citas	

HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HIS	Reclamación	24/05/2019	Presencial	Tiempo de espera excesivo presencial para citas	Mucho tiempo de espera	Citas	
HIS	Reclamación	27/05/2019	Telefónico	Llamadas no atendidas	No le cogen el teléfono	Citas	
HIS	Reclamación	27/05/2019	Telefónico	Llamadas no atendidas	No le cogen el teléfono	Citas	
HIS	Reclamación	28/05/2019	Telefónico	Llamadas no atendidas	No le cogen el teléfono	Citas	

HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HIS	Reclamación	28/05/2019	Telefónico	Llamadas no atendidas	No le cogen el teléfono	Citas	
HIS	Reclamación	28/05/2019	Telefónico	Llamadas no atendidas	No le cogen el teléfono	Citas	
HIS	Reclamación	28/05/2019	Telefónico	Llamadas no atendidas	No le cogen el teléfono	Citas	
HIS	Reclamación	28/05/2019	Telefónico	Llamadas no atendidas	No le cogen el teléfono	Citas	

HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HIS	Reclamación	28/05/2019	Telefónico	Llamadas no atendidas	No le cogen el teléfono	Citas	
HIS	Reclamación	27/05/2019	Telefónico	Llamadas no atendidas	No le cogen el teléfono	Citas	
HIS	Reclamación	29/05/2019	Telefónico	Llamadas no atendidas	No le cogen el teléfono	Citas	
HIS	Reclamación	29/05/2019	Telefónico	Llamadas no atendidas	No le cogen el teléfono	Citas	

HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HIS	Reclamación	24/05/2019	Telefónico	Llamadas no atendidas	No le cogen el teléfono	Citas	
HIS	Reclamación	24/05/2019	Telefónico	Problemas derivados de reprogramación de citas	No le llaman para darle su cita	Citas	
HIS	Reclamación	27/05/2019	Telefónico	Llamadas no atendidas	No le cogen el teléfono	Citas	
HIS	Reclamación	27/05/2019	Telefónico	Problemas para conseguir citas	Mala coordinación de las citas. Primero te dan cita para ver resultados y luego citas para hacer las pruebas (debería ser al revés)	Citas	



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HIS	Reclamación	29/05/2019	Telefónico	Problemas para conseguir citas	Mala coordinación de las citas. Primero te dan cita para ver resultados y luego citas para hacer las pruebas (debería ser al revés)	Citas	
HIS	Reclamación	29/05/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	Le han modificado sus citas sin comunicárselo	Citas	
HIS	Reclamación	29/05/2019	Telefónico	Llamadas no atendidas	No le cogen el teléfono	Citas	
HIS	Reclamación	30/05/2019	Telefónico	Llamadas no atendidas	No le cogen el teléfono	Citas	



Comunidad  
de Madrid

PA SER-35/2019-AE  
INFORME HOSPITAL INFANTA SOFÍA  
22/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HIS	Reclamación	30/05/2019	Telefónico	Llamadas no atendidas	No le cogen el teléfono	Citas	
HIS	Reclamación	30/05/2019	Presencial	Tiempo de espera excesivo presencial para citas	Tiempo de espera excesivo para ser atendido	Citas	
HIS	Reclamación	30/05/2019	Presencial	Tiempo de espera excesivo presencial para citas	Tiempo de espera excesivo para ser atendido	Citas	
HIS	Reclamación	21/05/2019	Telefónico	Llamadas no atendidas	No le cogen el teléfono	Citas	



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HIS	Reclamación	31/05/2019	Telefónico	Llamadas no atendidas	No le cogen el teléfono	Citas	
HIS	Reclamación	31/05/2019	Presencial	Tiempo de espera excesivo presencial para citas	Personal insuficiente	Citas	
HIS	Reclamación	03/06/2019	Telefónico	Llamadas no atendidas	No le cogen el teléfono	Citas	
HIS	Reclamación	03/06/2019	Telefónico	Llamadas no atendidas	No le cogen el teléfono	Citas	

HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HIS	Reclamación	07/06/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	No le han comunicado un cambio de cita	admisión	
HIS	Reclamación	11/06/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	No le han comunicado un cambio de cita	admisión	
HIS	Reclamación	12/06/2019	Telefónico	Llamadas no atendidas	No le cogen el teléfono	Citas	
HIS	Reclamación	13/06/2019	Telefónico	Llamadas no atendidas	No le cogen el teléfono	Citas	

HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HIS	Reclamación	08/08/2019	Presencial	Tiempo de espera excesivo presencial para citas	Mucho tiempo de espera porque sólo hay una persona atendiendo	Citas	
HIS	Reclamación	26/08/2019	Telefónico	Llamadas no atendidas	No le cogen el teléfono	Citas	
HIS	Reclamación	13/09/2019	Presencial	Trato recibido	Mala educación de la administrativa que le ha atendido, al hacerle un justificante	Información	
HIS	Reclamación	17/09/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	No le habían informado de la anulación de su cita	Admisión	

HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HIS	Reclamación	19/09/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	No le habían informado del cambio en su cita	Admisión	
HIS	Reclamación	19/09/2019	Telefónico	Problemas para conseguir citas	Mucho tiempo de espera para recoger los resultados de una prueba	Citas	
HIS	Reclamación	27/09/2019	Telefónico	Llamadas no atendidas	No le cogen el teléfono	Citas	
HIS	Reclamación	01/10/2019	Presencial	Problemas para conseguir citas	No está conforme con su cita	Citas	

HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HIS	Reclamación	11/10/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	No le han notificado citas	Admisión	
HIS	Reclamación	13/10/2019	Telefónico	Llamadas no atendidas	No le cogen el teléfono	Citas	
HIS	Reclamación	14/10/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	No le han notificado citas	Admisión	
HIS	Reclamación	14/10/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	Le han cancelado una cita y no se lo han comunicado	Admisión	

HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HIS	Reclamación	15/10/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	Le han cancelado una cita y no se lo han comunicado	Admisión	
HIS	Reclamación	17/10/2019	Presencial	Mal funcionamiento de los sistemas de gestión de colas	Los dispensadores de ticket estaban estropeados y sin papel	Admisión	
HIS	Reclamación	17/10/2019	Presencial	Tiempo de espera excesivo presencial para citas	Mucha gente esperando y sólo dos personas atendiendo	Citas	
HIS	Reclamación	24/10/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	Le han cancelado una cita y no se lo han comunicado	Admisión	



Comunidad  
de Madrid

PA SER-35/2019-AE  
INFORME HOSPITAL INFANTA SOFÍA  
22/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HIS	Reclamación	23/10/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	No le han comunicado un cambio de cita	Admisión	
HIS	Reclamación	29/10/2019	Telefónico	Llamadas no atendidas	No le cogen el teléfono	Citas	
HIS	Reclamación	30/10/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	Le han cancelado una cita y no se lo han comunicado	Información	
HIS	Reclamación	05/11/2019	Telefónico	Problemas para conseguir citas	No consigue la cita en la fecha correcta	Citas	

HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HIS	Reclamación	06/11/2019	Telefónico	Problemas derivados de reprogramación de citas	Le dan información errónea sobre sus citas	Citas	
HIS	Reclamación	06/11/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	Le han cancelado una cita y no se lo han comunicado	Admisión	
HIS	Reclamación	12/11/2019	Telefónico	Llamadas no atendidas	No le cogen el teléfono	Citas	
HIS	Reclamación	14/11/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	Le han modificado una cita y no se lo han comunicado	Admisión	



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HIS	Reclamación	14/11/2019	Presencial	Problemas para conseguir citas	Mucho tiempo de espera entre citas	Citas	
HIS	Reclamación	14/11/2019	Telefónico	Problemas derivados de reprogramación de citas	No le llaman para darle su nueva cita, después de cambiársela sin su consentimiento	Citas	
HIS	Reclamación	15/11/2019	Presencial	Problemas para conseguir citas	Mucho tiempo de espera entre citas	Citas	
HIS	Reclamación	15/11/2019	Telefónico	Problemas derivados de reprogramación de citas	No le llaman para darle su nueva cita	Citas	

HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HIS	Reclamación	19/11/2019	Telefónico	Llamadas no atendidas	No le cogen el teléfono	Citas	
HIS	Reclamación	28/11/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	No le han avisado de la cancelación de su cita	Admisión	
HIS	Reclamación	03/12/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	Le han comunicado la anulación de su cita el mismo día de la consulta	Admisión	
HIS	Reclamación	10/12/2019	Telefónico	Llamadas no atendidas	No le cogen el teléfono	Citas	

HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HIS	Reclamación	10/12/2019	Telefónico	Llamadas no atendidas	No le cogen el teléfono	Citas	
HIS	Reclamación	10/12/2019	Presencial	Tiempo de espera excesivo presencial para citas	Mucho tiempo de espera para ser atendido	Citas	
HIS	Reclamación	10/12/2019	Presencial	Trato recibido	Mala educación por parte del trabajador del mostrador	Citas	
HIS	Reclamación	19/12/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	No le han avisado de la modificación de su cita	Admisión	

HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HIS	Reclamación	26/12/2019	Telefónico	Problemas derivados de reprogramación de citas	No le llaman para darle su cita	Citas	
HIS	Reclamación	27/02/2019	Telefónico	Problemas derivados de reprogramación de citas	No le llaman para darle su cita	Citas	
HIS	Reclamación	27/02/2019	Telefónico	Problemas derivados de reprogramación de citas	Le han cancelado una cita y no se lo han comunicado	Citas	
HIS	Reclamación	27/02/2019	Telefónico	Problemas para conseguir citas	No consigue que le den otra cita en plazo, después de que han anulado su cita original	Citas	

HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HIS	Reclamación	27/02/2019	Telefónico	Problemas derivados de reprogramación de citas	No le llaman para darle su cita	Citas	
HIS	Reclamación	28/02/2019	Presencial	Problemas para conseguir citas	No consigue cita en el plazo que le ha indicado su médico	Citas	
HIS	Reclamación	04/03/2019	Telefónico	Llamadas no atendidas	No le cogen el teléfono	Citas	
HIS	Reclamación	18/03/2019	Telefónico	Problemas para conseguir citas	No consigue cita en el plazo que le ha indicado su médico	Citas	

HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HIS	Reclamación	18/03/2019	Telefónico	Llamadas no atendidas	No le cogen el teléfono	Citas	
HIS	Reclamación	08/05/2019	Telefónico	Llamadas no atendidas	No le cogen el teléfono	Citas	
HIS	Reclamación	08/05/2019	Telefónico	Problemas derivados de reprogramación de citas	No le llaman para darle su cita	Citas	
HIS	Reclamación	09/05/2019	Telefónico	Llamadas no atendidas	No le cogen el teléfono	Citas	

HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HIS	Reclamación	03/06/2019	Telefónico	Llamadas no atendidas	No le cogen el teléfono	Citas	
HIS	Reclamación	21/05/2019	Telefónico	Llamadas no atendidas	No le cogen el teléfono	Citas	
HIS	Reclamación	08/01/2019	SIGI	Problemas derivados de reprogramación de citas	<p>PACIENTE: 67908 ¿ S B.M.N INCIDENCIA: AUSENCIA DE COMUNICACION DE CITA. RECIBIDO CASO EN ATENCION PRESENCIAL PACIENTE ATENDIDA EL 14/12/2018 QUE ACUDE POR OTRO MOTIVO, CON CITA ASIGNADA PARA TAC PARA ESE MISMO DIA, CONSTA CITADA POR PERSONAL ADMISION (NO UCR) Y NO HAY REGISTRO DE NOTIFICACION DE COMUNICACION DE CITA EN SELENE. LA PACIENTE EXPONE QUE DESCONOCE LA CITA. SE CONTACTA CON UCR QUE ASIGNA CITA DISPONIBLE PARA EL 17/12/2018. SE ENTREGA EN MANO EN SERVICIO DE ATENCION AL PACIENTE. CONSECUENCIA: QUEJA, RECLAMACION ESCRITA, PERDIDA DE CITA DE TAC, RIESGO DE NO ASIGNAR CITA (EN CASO DE QUE LA PACIENTE NO HUBIERA ACUDIDO A CONSULTAR)¿ EXP. Nº 4154/18</p>	ADMINISTRACIÓN	

HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HIS	Reclamación	08/01/2019	SIGI	Problemas derivados de reprogramación de citas	<p>PACIENTE: 818618 M. M., P. INCIDENCIA: MODIFICACION DE CITA DE TRAUMATOLOGIA Y NO MODIFICACION DE RADIOGRAFIAS PACIENTE INICIALMENTE CITADA 10/01/2019 PARA SUCESIVA DE CIRUGIA ORTOPEDICA Y TRAUMATOLOGICA Y RADIOGRAFIAS. REPROGRAMAN CITA DE CONSULTA POR MOTIVOS INSTITUCIONALES A 08/02/2019 (SOLO REPROGRAMAN SUCESIVA Y NO SE MODIFICAN LAS RADIOGRAFIAS ACORDE). NUEVA REPROGRAMACION DE SUCESIVA POR REPROGRAMACION MULTIPLE DE 08/02/2019 A 22/03/2019: NUEVAMENTE SOLO CAMBIAN LA CITA DE CONSULTA SIN MODIFICAR LAS RADIOGRAFIAS; POR LO QUE LA PACIENTE TIENE CITADA LAS RADIOGRAFIAS EN CARGA 10/01/2019 Y SUCESIVA EL 22/03/2018. SE INTENTA MODIFICAR CITAS MEDIANTE CONTACTO CON ADMISION, SIN EXITO EN EL CONTACTO. PENDIENTE REALIZAR GESTION. CONSECUENCIA: QUEJA, RIESGO DE NO ASIGNAR CITA (EN CASO DE QUE LA PACIENTE NO HUBIERA ACUDIDO A CONSULTAR)¿</p>	ADMINISTRACIÓN	



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HIS	Reclamación	13/02/2019	SIGI	Problemas derivados de reprogramación de citas	<p>PACIENTE: 406723 ¿ R. M, J. A. INCIDENCIA: MODIFICACION DE CITA DE CARDIOLOGIA Y COMUNICACION POR CORREO POSTAL CON ANTELACION DE 6 DIAS. PACIENTE INICIALMENTE CITADO EL 13/02/2019 PARA ECO DE ESTRES Y OTRAS CITAS POSTERIORES. LAS CITAS SE REPROGRAMAN A 2020, SEGUN LAPSO (INDICACION MEDICA). EL PACIENTE REFIERE QUE NO HA RECIBIDO COMUNICACION DEL CAMBIO Y ASISTE A LA CITA. LA FECHA INICIAL 13/02/19 SE CANCELA Y SEGUN REGISTROS DE AVISO, SE ENVIA EL 06/02/19 POR CORREO POSTAL. NO HAY SEGURIDAD DE QUE CON ESE LAPSO LA COMUNICACION LLEGUE AL PACIENTE. CONSECUENCIA: QUEJA, DESPLAZAMIENTO INNECESARIO¿</p>	ADMINISTRACIÓN	



Comunidad  
de Madrid

PA SER-35/2019-AE  
INFORME HOSPITAL INFANTA SOFÍA  
22/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HIS	Reclamación	19/02/2019	SIGI	Problemas derivados de reprogramación de citas	<p>PACIENTE 381887 ¿ B.R.R INCIDENCIA: CANCELACION DE CITA, TRAS CONFIRMACION DE CITA TELEFONICA. EL PACIENTE INDICA QUE LLAMA EL 01/02/2019, PARA CANCELAR CITA DE ANR DE FECHA 06/02/2019. EXPONE QUE SE LE INFORMA QUE LE LLAMARAN PARA INFORMAR CON LA NUEVA CITA. LLAMA DE NUEVO EL PACIENTE EL 04/02/2019, LA CITA AUN NO HA SIDO CANCELADA (AL MEDIAR FIN DE SEMANA) Y SE CONFIRMA LA CITA. LA ANOTACION DE LA CANCELACION NO SE SUSPENDE Y LA CITA DEL 06/02/2019 ES POSTERIORMENTE CANCELADA. NO CONSTAN AVISOS SOBRE LA LLAMADA INICIAL SOLICITUD DE CANCELACION DEL PACIENTE (01/02/2019), NI SOBRE LA POSTERIOR (04/02/2019) EN LA QUE SOLICITA MANTENER LA CITA Y SE CONFIRMA. NO CONSTA QUE SE PASE NOTA Y SE SUSPENDA LA CANCELACION DEMANDADA INICIALMENTE. LA CITA SE REPROGRAMA Y NO CONSTA QUE COMUNIQUE LA CANCELACION TELEFONICAMENTE COMO EL PACIENTE REFIERE HABER SIDO INFORMADO. EL PACIENTE ACUDE EL 06/02/2019, TAL COMO SE LE HA CONFIRMADO TELEFONICAMENTE, LA CITA ESTA CANCELADA. ACUDE A SERVICIO DE ATENCION AL PACIENTE</p>	ADMINISTRACIÓN	

HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HIS	Reclamación	18/06/2019	SIGI	Problemas derivados de reprogramación de citas	PACIENTE: 880955 V.R.E.A. INCIDENCIA: SOLICITUD DE MODIFICACION DE CITA (LLAMADA AUTOMATICA), SE MANTIENE CITA. PACIENTE CITADO EN CONSULTA DE CIRUGIA ORTOPEDICA Y TRAUMATOLOGICA EL 24/06/2019. RECIBE LLAMADA AUTOMATICA, SELECCIONA LA OPCION 2 MODIFICAR. DESDE EL HOSPITAL UNIVERSITARIO INFANTA SOFIA SE LLAMA AL PACIENTE Y SE LE INDICA QUE NO SE LE PUEDE ASIGNAR NUEVA CITA (NO HAY DISPONIBILIDAD DE AGENDA). NO SE CANCELA LA CITA A LA QUE EL PACIENTE INDICA QUE NO PUEDE ACUDIR Y SE LE REMITE A ACUDIR AL SERVICIO DE ATENCION AL PACIENTE. CONSECUENCIA: SE MANTIENE UNA CITA A LA QUE EL PACIENTE NO PUEDE ACUDIR. SE REMITE AL PACIENTE AL SERVICIO DE ATENCION AL PACIENTE, PRESENCIALMENTE PARA SOLICITAR MODIFICACION.	ADMINISTRACIÓN	
HIS	Reclamación	20/06/2019	SIGI	Otros	EN FECHA 14/06/2019 Y CON Nº HISTORIA 1068813 SE HA PRODUCIDO UN ERROR EN LA FILIACION.	ADMINISTRACIÓN	Error administrativo (del programa o del personal)
HIS	Reclamación	20/06/2019	SIGI	Otros	EN FECHA 14/06/2019 Y CON Nº HISTORIA 1046153 SE HA PRODUCIDO UN ERROR EN LA FILIACION.	ADMINISTRACIÓN	Error administrativo (del programa o del personal)

HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HIS	Reclamación	20/06/2019	SIGI	Otros	EN FECHA 14/06/2019 Y CON Nº HISTORIA 1073267 SE HA PRODUCIDO UN ERROR EN LA FILIACION.	ADMINISTRACIÓN	Error administrativo (del programa o del personal)
HIS	Reclamación	20/06/2019	SIGI	Otros	EN FECHA 14/06/2019 Y CON Nº HISTORIA 1065181 SE HA PRODUCIDO UN ERROR EN LA FILIACION.	ADMINISTRACIÓN	Error administrativo (del programa o del personal)
HIS	Reclamación	20/06/2019	SIGI	Otros	EN FECHA 14/06/2019 Y CON Nº HISTORIA 1067530 SE HA PRODUCIDO UN ERROR EN LA FILIACION.	ADMINISTRACIÓN	Error administrativo (del programa o del personal)
HIS	Reclamación	20/06/2019	SIGI	Otros	EN FECHA 14/06/2019 Y CON Nº HISTORIA 994702 SE HA PRODUCIDO UN ERROR EN LA FILIACION.	ADMINISTRACIÓN	Error administrativo (del programa o del personal)

HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HIS	Reclamación	20/06/2019	SIGI	Otros	EN FECHA 14/06/2019 Y CON Nº HISTORIA 1079608 SE HA PRODUCIDO UN ERROR EN LA FILIACION.	ADMINISTRACIÓN	Error administrativo (del programa o del personal)
HIS	Reclamación	20/06/2019	SIGI	Otros	EN FECHA 14/06/2019 Y CON Nº HISTORIA 967391 SE HA PRODUCIDO UN ERROR EN LA FILIACION.	ADMINISTRACIÓN	Error administrativo (del programa o del personal)
HIS	Reclamación	20/06/2019	SIGI	Otros	EN FECHA 14/06/2019 Y CON Nº HISTORIA 1099420 SE HA PRODUCIDO UN ERROR EN LA FILIACION.	ADMINISTRACIÓN	Error administrativo (del programa o del personal)
HIS	Reclamación	20/06/2019	SIGI	Otros	EN FECHA 14/06/2019 Y CON Nº HISTORIA 1095354 SE HA PRODUCIDO UN ERROR EN LA FILIACION.	ADMINISTRACIÓN	Error administrativo (del programa o del personal)

HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HIS	Reclamación	20/06/2019	SIGI	Otros	EN FECHA 14/06/2019 Y CON Nº HISTORIA 1099429 SE HA PRODUCIDO UN ERROR EN LA FILIACION.	ADMINISTRACIÓN	Error administrativo (del programa o del personal)
HIS	Reclamación	20/06/2019	SIGI	Otros	EN FECHA 14/06/2019 Y CON Nº HISTORIA 1099440 SE HA PRODUCIDO UN ERROR EN LA FILIACION.	ADMINISTRACIÓN	Error administrativo (del programa o del personal)
HIS	Reclamación	20/06/2019	SIGI	Otros	EN FECHA 14/06/2019 Y CON Nº HISTORIA 1056431 SE HA PRODUCIDO UN ERROR EN LA FILIACION.	ADMINISTRACIÓN	Error administrativo (del programa o del personal)
HIS	Reclamación	20/06/2019	SIGI	Otros	EN FECHA 14/06/2019 Y CON Nº HISTORIA 1099437 SE HA PRODUCIDO UN ERROR EN LA FILIACION.	ADMINISTRACIÓN	Error administrativo (del programa o del personal)

HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HIS	Reclamación	20/06/2019	SIGI	Otros	EN FECHA 14/06/2019 Y CON Nº HISTORIA 1099441 SE HA PRODUCIDO UN ERROR EN LA FILIACION.	ADMINISTRACIÓN	Error administrativo (del programa o del personal)
HIS	Reclamación	21/06/2019	SIGI	Otros	EN FECHA 14/06/2019 Y CON Nº HISTORIA 1099426 SE HA PRODUCIDO UN ERROR EN LA FILIACION.	ADMINISTRACIÓN	Error administrativo (del programa o del personal)
HIS	Reclamación	22/06/2019	SIGI	Otros	EN FECHA 14/06/2019 Y CON Nº HISTORIA 1099432 SE HA PRODUCIDO UN ERROR EN LA FILIACION.	ADMINISTRACIÓN	Error administrativo (del programa o del personal)

HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HIS	Reclamación	02/08/2019	SIGI	Información incompleta facilitada a usuarios	<p>PACIENTE QUE ACUDE AL SERVICIO DE URGENCIAS EL 10/07/2019. SE LE FILIA CON EL TIPO DE FINANCIACION QUE LE CORRESPONDE POR EL TIPO DE USUARIO QUE ES ("PARTICULAR") PERO NO SE LE INFORMA DE QUE EL COSTE DE LA ASISTENCIA CORRERA A CARGO DE LA PACIENTE. ESTA VISITA A URGENCIAS GENERA UNA HOSPITALIZACION. EL DIA 25/07/2019, VUELVE A URGENCIAS LA MISMA PACIENTE. SE LE FILIA CON EL TIPO DE FINANCIACION QUE LE CORRESPONDE POR EL TIPO DE USUARIO QUE ES ("PARTICULAR") PERO NO SE LE INFORMA DE QUE EL COSTE DE LA ASISTENCIA CORRERA A CARGO DE LA PACIENTE. ESTA VISITA A URGENCIAS GENERA UN NUEVO PROCESO DE HOSPITALIZACION, QUE CONTINUA EN LA ACTUALIDAD. AL NO INFORMAR A LA PACIENTE NI RECOGER LOS DATOS NECESARIOS PARA LA FACTURACION DE LOS PROCESOS, ACTUALMENTE ESTE EXPEDIENTE NO SE PUEDE RESOLVER, NO PUDIENDOSE REPERCUTIR EL GASTO A NINGUN TERCERO. A DIA DE HOY EL COSTE DEL PRIMER INGERSO ASCIENDE A 3.578€. EL COSTE DEL 2º INGRESO ES DESCONOCIDO HASTA EL MOMENTO DEL ALTA.</p>	ADMINISTRACIÓN URGENCIAS	No es información errónea sobre ubicaciones en el hospital



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HIS	Reclamación	23/08/2019	SIGI	Problemas derivados de reprogramación de citas	<p>PACIENTE: 335352 E.C.C INCIDENCIA: ORDEN INVERSO EN CITAS, SE CITA PRUEBA DE CARDIOLOGIA CINCO MESES DESPUES DE LA CONSULTA SUCESIVA PARA VALORAR LOS RESULTADOS DE LA MISMA. ASIGNADA CITA CONSULTAS EXTERNAS SUCESIVA 24/02/2020 CITA ECOCARDIOGRAMA 06/10/2020 CONSECUENCIA: LA PACIENTE PUEDE SER ATENDIDA EN CONSULTA SIN LOS RESULTADOS DE LA EXPLORACION. SE TOMA NOTA EN SERVICIO DE ATENCION AL PACIENTE PARA PROMOVER LA MODIFICACION DEL ORDEN DE LAS CITAS ASIGNADAS.</p>	ADMINISTRACIÓN	
HIS	Reclamación	23/08/2019	SIGI	Problemas derivados de reprogramación de citas	<p>PACIENTE: 997391 J.M.F INCIDENCIA: ORDEN INVERSO EN CITAS, SE CITA PRUEBA DE CARDIOLOGIA CINCO MESES DESPUES DE LA CONSULTA SUCESIVA PARA VALORAR LOS RESULTADOS DE LA MISMA. ASIGNADA CITA CONSULTAS EXTERNAS SUCESIVA 13/05/2020 CITA ECOCARDIOGRAMA 10/10/2020 CONSECUENCIA: EL PACIENTE PUEDE SER ATENDIDO EN CONSULTA SIN LOS RESULTADOS DE LA EXPLORACION. SE TOMA NOTA EN SERVICIO DE ATENCION AL PACIENTE PARA PROMOVER LA MODIFICACION DEL ORDEN DE LAS CITAS ASIGNADAS.</p>	ADMINISTRACIÓN	

HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HIS	Reclamación	01/10/2019	SIGI	Problemas derivados de reprogramación de citas	PACIENTE: 694274 CDM INCIDENCIA: ACUDE EL 27/09/2019 LA PACIENTE CON CARTA RECIBIDA EN SU DOMICILIO. EL LISTADO DE CITAS FIGURA IMPRESO CON FECHA 19/09/2019, MISMA FECHA EN LA QUE SE HAN ASIGNADO LAS CITAS. CONSTA AVISO EN CITA REMITIDO POR CORREO POSTAL. LAS PRIMERAS CITAS ESTAN ASIGNADAS PARA EL 23/09/2019 (DOS DIAS LABORABLES DESPUES), NO HAY MARGEN PARA QUE LA COMUNICACION LLEGUE POR CORREO POSTAL. SE HAN PERDIDO LAS DOS CITAS DE RADIOLOGIA SIMPLE, SI LA PACIENTE NO HUBIERA ACUDIDO TAMBIEN SE HUBIERA PERDIDO LA CITA DE CONSULTAS EXTERNAS DE REUMATOLOGIA. CONSECUENCIA: PERDIDA DE CITAS DE RADIOLOGIA Y POSIBLE PERDIDA DE CITA DE CONSULTAS EXTERNAS. DESPLAZAMIENTO DE LA PACIENTE PARA GESTION DE CITAS EN SERVICIO DE ATENCION AL PACIENTE.	Admisión	
HIS	Reclamación	07/10/2019	SIGI	Llamadas no atendidas	INFORMA PACIENTE MEDIANTE CORREO ELECTRONICO REGISTRADO EL VIERNES 4 DE COTUBRE DE LLAMADAS REITERADAS DURANTE CINCO DIAS SIN OBTENER RESPUESTA	ADMINISTRACIÓN	

HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HIS	Reclamación	07/10/2019	SIGI	Tiempo de espera excesivo presencial en lista de espera quirúrgica	3 DE OCTUBRE DE 2019. EN LA MESA QUIRURGICA NO SE HA PODIDO PRESENTAR LA PROGRAMACION DE OFTALMOLOGIA DEL TURNO DE MAÑANA (SOLO ESTABA LLAMADO EL LUNES FALTABAN 20 PACIENTES POR LLAMAR). TAMBIEN HA FALTADO UN ADMINISTRATIVO (PRORAMACION QUIRURGICA/LEQ) Y POR LA MAÑANA NO SE HABIA TERMINADO DE LLAMAR LA PROGRAMACION DE OFTALMOLOGIA .	ADMINISTRACIÓN	
HIS	Reclamación	07/10/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	3 DE OCTUBRE DE 2019. EN LA MESA QUIRURGICA NO SE HA PODIDO PRESENTAR LA PROGRAMACION DE OFTALMOLOGIA DEL TURNO DE MAÑANA (SOLO ESTABA LLAMADO EL LUNES FALTABAN 20 PACIENTES POR LLAMAR). TAMBIEN HA FALTADO UN ADMINISTRATIVO (PRORAMACION QUIRURGICA/LEQ) Y POR LA MAÑANA NO SE HABIA TERMINADO DE LLAMAR LA PROGRAMACION DE OFTALMOLOGIA .	ADMINISTRACIÓN	
HIS	Reclamación	09/10/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	BUENAS TARDES; A LAS 7:30 HORAS DEL DIA 09/10/2019, EL PERSONAL DE ENFERMERIA DEL SERVICIO DE URPA, AVISA AL SUPERVISOR DE GUARDIA INFORMANDO QUE LA ADMINISTRATIVA NO HA LLEGADO A SU PUESTO DE TRABAJO Y QUE POR LO TANTO NO ESTAN LLEGANDO LOS PACIENTES A QUIROFANO. LA CONSECUENCIA ES LA DEMORA DEL INICIO DE LA ACTIVIDAD DE QUIROFANO EN RELACION AL PACIENTE 1.	ADMINISTRACIÓN	

HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HIS	Reclamación	09/10/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	BUENAS TARDES; A LAS 7:30 HORAS DEL DIA 09/10/2019, EL PERSONAL DE ENFERMERIA DEL SERVICIO DE URPA, AVISA AL SUPERVISOR DE GUARDIA INFORMANDO QUE LA ADMINISTRATIVA NO HA LLEGADO A SU PUESTO DE TRABAJO Y QUE POR LO TANTO NO ESTAN LLEGANDO LOS PACIENTES A QUIROFANO. LA CONSECUENCIA ES LA DEMORA DEL INICIO DE LA ACTIVIDAD DE QUIROFANO EN RELACION AL PACIENTE 2.	ADMINISTRACIÓN	
HIS	Reclamación	09/10/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	BUENAS TARDES; A LAS 7:30 HORAS DEL DIA 09/10/2019, EL PERSONAL DE ENFERMERIA DEL SERVICIO DE URPA, AVISA AL SUPERVISOR DE GUARDIA INFORMANDO QUE LA ADMINISTRATIVA NO HA LLEGADO A SU PUESTO DE TRABAJO Y QUE POR LO TANTO NO ESTAN LLEGANDO LOS PACIENTES A QUIROFANO. LA CONSECUENCIA ES LA DEMORA DEL INICIO DE LA ACTIVIDAD DE QUIROFANO EN RELACION AL PACIENTE 3.	ADMINISTRACIÓN	
HIS	Reclamación	09/10/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	BUENAS TARDES; A LAS 7:30 HORAS DEL DIA 09/10/2019, EL PERSONAL DE ENFERMERIA DEL SERVICIO DE URPA, AVISA AL SUPERVISOR DE GUARDIA INFORMANDO QUE LA ADMINISTRATIVA NO HA LLEGADO A SU PUESTO DE TRABAJO Y QUE POR LO TANTO NO ESTAN LLEGANDO LOS PACIENTES A QUIROFANO. LA CONSECUENCIA ES LA DEMORA DEL INICIO DE LA ACTIVIDAD DE QUIROFANO EN RELACION AL PACIENTE 4.	ADMINISTRACIÓN	

HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HIS	Reclamación	09/10/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	BUENAS TARDES; A LAS 7:30 HORAS DEL DIA 09/10/2019, EL PERSONAL DE ENFERMERIA DEL SERVICIO DE URPA, AVISA AL SUPERVISOR DE GUARDIA INFORMANDO QUE LA ADMINISTRATIVA NO HA LLEGADO A SU PUESTO DE TRABAJO Y QUE POR LO TANTO NO ESTAN LLEGANDO LOS PACIENTES A QUIROFANO. LA CONSECUENCIA ES LA DEMORA DEL INICIO DE LA ACTIVIDAD DE QUIROFANO EN RELACION AL PACIENTE 5.	ADMINISTRACIÓN	
HIS	Reclamación	09/10/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	BUENAS TARDES; A LAS 7:30 HORAS DEL DIA 09/10/2019, EL PERSONAL DE ENFERMERIA DEL SERVICIO DE URPA, AVISA AL SUPERVISOR DE GUARDIA INFORMANDO QUE LA ADMINISTRATIVA NO HA LLEGADO A SU PUESTO DE TRABAJO Y QUE POR LO TANTO NO ESTAN LLEGANDO LOS PACIENTES A QUIROFANO. LA CONSECUENCIA ES LA DEMORA DEL INICIO DE LA ACTIVIDAD DE QUIROFANO EN RELACION AL PACIENTE 6.	ADMINISTRACIÓN	

HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HIS	Reclamación	15/10/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	<p>REDUCCION DE JORNADA NO CUBIERTA. JUSTITIFICACION (APLICABLE A LOS SIGIS QUE TANTO POR ESTA SITUACION COMO POR LA NO COBERTURA DE PERIODO VACACIONAL SE HAN VENIDO IMPONIENDO DESDE EL 6/9/2019). TAREAS QUE SE HAN DEJADO DE HACER O QUE HAN SUFRIDO Y SUFREN UN RETRASO TAREAS ADMINISTRATIVAS DEL SERVICIO DE FARMACIA GESTION DE STOCKS 1) CONTROL DE STOCK: HACER PEDIDOS DE MEDICAMENTOS DE USO HABITUAL Y BAJO IMPACTO ECONOMICO SEGUN LOS MINIMOS ESTABLECIDOS Y LOS ESTANDARES DE COMPRA DEFINIDOS. NO SE HACE 2) MANTENIMIENTO BASE DE DATOS DE PROVEEDORES Y ARTICULOS EN BASE A UN PROCEDIMIENTO ESTABLECIDO DE TRABAJO. HECHO PARCIALMENTE EN COLABORACION CON JEFE FARMACIA. SI PROVEEDORES, NO ARTICULOS 3) CONTROL DE INVENTARIO ALMACEN DE FARMACIA (CARRUSEL, ALMACEN GENERAL, PYXIS): COLABORAR JUNTO CON FARMACEUTICOS Y TECNICOS DE FARMACIA EN EL MANTENIMIENTO DEL INVENTARIO CONFORME A RECUENTOS PERIODICOS PROGRAMADOS Y DESCUADRES DIARIOS EN BASE A LA INFORMACION PROPORCIONADA POR FARMATOOLS. NO SE HACE 4) MANTENIMIENTO DE</p>	ADMINISTRACIÓN	No han cubierto al personal de baja ni al personal de vacaciones


HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HIS	Reclamación	04/11/2019	SIGI	Otros	<p>PACIENTE: 1098938 ¿ M.G. INCIDENCIA: ERROR DE FILIACION Y MODIFICACION DE DATOS. PACIENTE CON NIE X7980295P REFIERE ACUDIR A URGENCIAS EL 08/06/19, REFIERE QUE ES FILIADA SOLO CON NOMBRE Y APELLIDOS, INDICA QUE NO SE LE RECOGE DOCUMENTO DE IDENTIDAD ¿NI TARJETA SANITARIA DE CASTILLA LA MANCHA, NI NIE, NI DOCUMENTO DE IDENTIDAD DE RUMANIA . ATENDIDA BAJO NHC 1098938, NO CORRESPONDE FECHA DE NACIMIENTO, NUMERO DE AFILIACION A SEGURIDAD SOCIAL, NIE, DIRECCION, TELEFONO¿ ES DADA DE ALTA CON UN INFORME (QUE LA PACIENTE APORTA AHORA) CON TODOS LOS DATOS DE FILIACION DE OTRA PACIENTE CON EL MISMO NOMBRE, PERO SIN NINGUN OTRO DATO COINCIDENTE. ACUDE AL HOSPITAL POSTERIORMENTE Y SE MODIFICAN LOS DATOS DE DOMICILIO Y TELEFONO, SOBRE LA HC QUE NO LE PERTENECE. CONSECUENCIA: ERROR DE FILIACION EN PACIENTE QUE ES ATENDIDA EN URGENCIAS. MODIFICACION DE DATOS DE FILIACION DE OTRA PERSONA POR PETICION DE UN TERCERO.</p>	Admisión urgencias	El administrativo ha registrado incorrectamente al paciente

HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HIS	Reclamación	16/12/2019	SIGI	Problemas derivados de reprogramación de citas	<p>PACIENTE: 379118 GBC INCIDENCIA: REMISION DE PACIENTE A SERVICIO DE ATENCION AL PACIENTE PARA GESTION DE CITA. PACIENTE CON PETICION DE 20 11 2019 PARA CITAR EN AGENDA ITC MIR INFECCIOSAS. SE ASIGNA CITA PARA CONSULTAS EXTERNAS PARA EL 12/12/2019. CONSTAN AVISOS DE 11/12 15:04 HORAS Y 16:14 HORAS Y 12/12 08:57 HORAS EN LOS QUE NO SE LOCALIZA A LA PACIENTE PARA SU CITA DE 12/12/2019 10:30HORAS, POR LO QUE LA PACIENTE PIERDE SU CITA. LA PACIENTE ACUDE 16/12/2019 A CITACIONES PARA PREGUNTAR POR SU CITA. SEGUN REFIERE LA PACIENTE, DESDE MOSTRADOR DE CITACIONES INFORMAN QUE NO ACUDIO A SU CITA Y REMITEN AL SERVICIO DE ATENCION AL PACIENTE, PARA FACILITAR NUEVA CITA CON PRIORIDAD. DESDE EL SERVICIO DE ATENCION AL PACIENTE, SE SOLICITA A ADMISION CITA, QUE SE FACILITA CITA PARA 18 12 19. CONSECUENCIA: REMISION DE LA PACIENTE PARA ASIGNACION DE NUEVA CITA AL SERVICIO DE ATENCION AL PACIENTE, AUMENTO DEL TIEMPO DE DEMORA PARA RESOLUCION.</p>	ADMINISTRACIÓN	






6.7 ANEXO 7: Fotografías.

Fotografía nº: 1	Fecha y hora: 10/11/2020 14:30
Lugar: Información	
Descripción: Información hall central	
Imagen: 	
Observaciones: Un puesto atendido	



Fotografía nº: 2	Fecha:10/11/2020
Lugar: Puerta Atención al paciente	
Descripción:	
Imagen:	
	
Observaciones:	
Horarios de atención identificados en la sala.	



Fotografía nº: 3	Fecha:10/11/2020 14:51
Lugar: Rehabilitación / Registro neonato	
Descripción: Recepción de rehabilitación y registro neonato	
Imagen: 	
Observaciones: Se observa solo un puesto atendido de rehabilitación	



Fotografía nº: 4	Fecha:10/11/2020 16:09
Lugar: Hospital de día	
Descripción: Recepción de hospital de día	
Imagen:	
Observaciones:	
Solo un puesto atendido	



Fotografía nº: 5	Fecha: 11/11/2020 08:24
Lugar: Citaciones	
Descripción: Mostrador de citaciones presenciales	
Imagen:	
Observaciones:	
Solo un puesto atendido	



Fotografía nº: 6	Fecha:11/11/2020 08:27 / 09:22
Lugar: extracciones	
Descripción: Fila para ser atendido en el mostrador de extracciones	
Imagen:	
Observaciones:	
Se forman filas que llegan al hall principal	



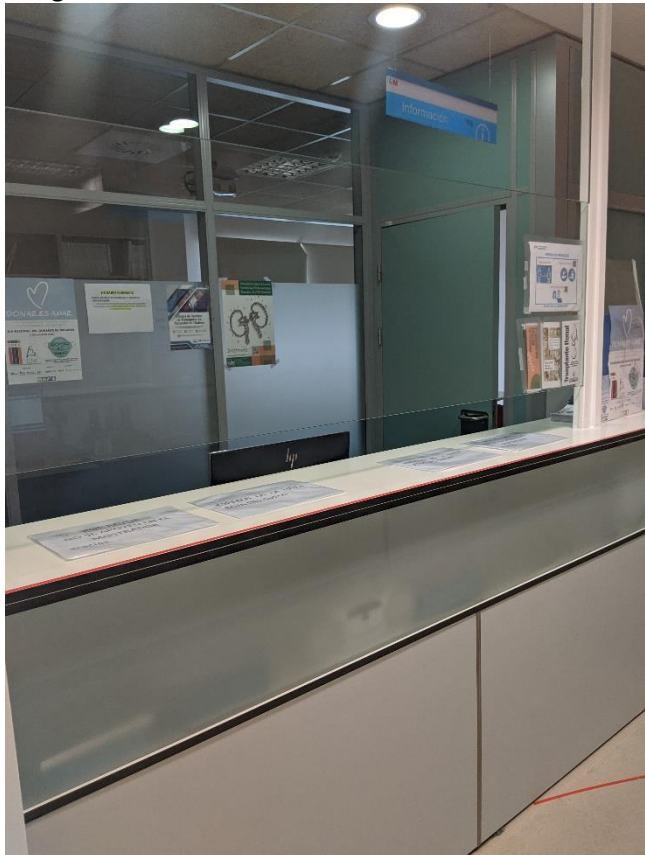
Fotografía nº: 7	Fecha:11/11/2020 10:39
Lugar: Citaciones	
Descripción: Mostrador de citaciones presenciales	
Imagen: 	
Observaciones: Solo un puesto atendido	



Fotografía nº: 8	Fecha:11/11/2020 14:14 hs y 14:41
Lugar: Rehabilitación / Registro neonato	
Descripción: Mostrador de atención de rehabilitación y registro de neonato	
Imagen:	
Observaciones:	
En horario de atención en el área de registro de neonato, el puesto de rehabilitación es quien se encarga de dicho registro dejando sin atender dicho puesto.	



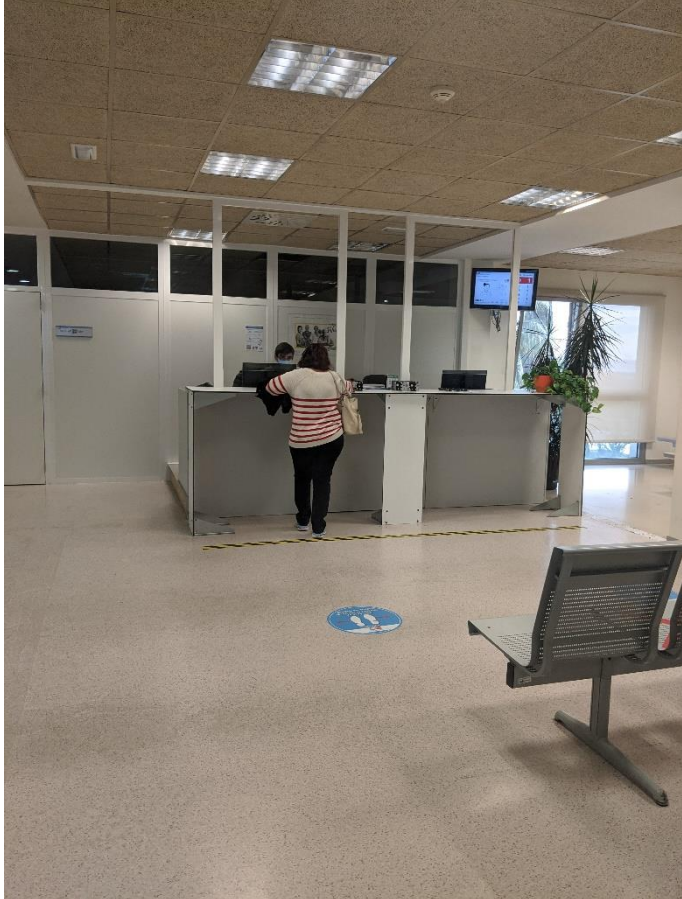


Fotografía nº: 9	Fecha:11/11/2020 14:47
Lugar: Diálisis	
Descripción: Recepción diálisis	
Imagen: 	
Observaciones: El puesto no se encuentra atendido	




Fotografía nº: 10	Fecha:11/11/2020 14:52
Lugar: Hospital de día	
Descripción: Recepción hospital de día	
Imagen: 	
Observaciones: Solo un puesto atendido	



Fotografía nº: 11	Fecha: 13/11/2020
Lugar: citaciones	
Descripción: mostrador citaciones	
<p>Imagen:</p> 	
Observaciones: Solo un puesto atendido	



Fotografía nº: 12	Fecha: 13/11/2020 08:41
Lugar: extracciones	
Descripción: fila extracciones	
Imagen: 	
Observaciones: Se forma fila para ser atendidos por administrativo de extracciones que llega hasta el hall principal.	




Fotografía nº: 13	Fecha: 13/11/2020 08:51
Lugar: Rehabilitación	
Descripción: Recepción Rehabilitación	
Imagen: 	
Observaciones: Solo un puesto atendido	




Fotografía nº: 14	Fecha:13/11/2020 08:53
Lugar: Diálisis	
Descripción: Recepción Diálisis	
Imagen: 	
Observaciones: Puesto sin atender	



Fotografía nº: 15	Fecha: 13/11/2020 08:55
Lugar: Información	
Descripción: Información entrada principal	
Imagen: 	
Observaciones: Solo un puesto atendido	



Fotografía nº: 16	Fecha:13/11/2020 09:58 y 11:55
Lugar: Citaciones	
Descripción: Mostrador citaciones	
Imagen:	
	
Observaciones:	
Solo un puesto atendido	