



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 DEL TAJO (HTA)

Índice

1	Resumen Ejecutivo:.....	3
2	Objeto y alcance de la auditoría.....	7
3	Documentación revisada y normativa.	8
3.1	Normativa.....	8
3.2	Documentación	8
4	Metodología desarrollada:.....	9
4.1	Recopilación de datos	10
4.2	Desarrollo de herramientas de medición.....	10
4.3	Metodología de las auditorías:.....	10
4.3.1	Auditoría de los requisitos documentales.....	14
4.3.2	Auditoría de procesos y subprocesos.....	15
4.3.3	Evaluación del desempeño de los procesos y subprocesos.....	21
4.3.4	Estudio de la calidad de la atención presencial en citas y en la recepción/información:.....	24
4.3.5	Estudio de la calidad de la atención telefónica.....	28
4.3.6	Estudio de incidencias	34
5	Resultados:.....	39
5.1	Resultados generales:	39
5.1.1	Equipo auditor e interlocutores del proceso de auditoría:.....	39
5.1.2	Resultados de los indicadores obtenidos por tipo de estudio:.....	41
5.1.3	Desviaciones Observadas. Plan de Acción:	49
6	ANEXOS: Tablas de valoración cumplimentadas y evidencias recogidas mediante fotografía. 77	
6.1	ANEXO 1: Tabla evaluación de los requisitos documentales.	78
6.2	ANEXO 2: Tabla de evaluación de requisitos de los procesos y subprocesos.....	93
6.2.1	Anexo 2: Tabla de Evaluación: Verificación Comunicación Cita.....	131
6.2.2	Anexo 2: Tabla de Evaluación: Verificación Citación Presencial	134
6.3	ANEXO 3: Tabla de evaluación del desempeño de los procesos y subprocesos.....	137
6.4	ANEXO 4: Tabla de evaluación de campo de la calidad de la atención presencial. ..	143
6.5	ANEXO 5: Tabla de datos del estudio de calidad de la atención telefónica.....	171
6.6	ANEXO 6: Tabla de análisis del SIGI y reclamaciones de pacientes.	384
6.7	ANEXO 7: Fotografías.	408



1 Resumen Ejecutivo:

Los trabajos de auditoría realizados para el Hospital Universitario del Tajo 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 14 documentos** (manuales, procedimientos, registros, listados) y un **fichero de Incidencias y SIGIs del año 2019** de la Sociedad Concesionaria.
- **Fase de Auditorías Presenciales:** los trabajos de auditoría presencial de la calidad del servicio de personal administrativo en el Hospital Universitario del Tajo fueron realizados entre los días 19 y 23 de octubre de 2020. De forma presencial, se auditaron en profundidad los documentos, procesos, subprocesos, y el desempeño de los procesos y subprocesos. Además, se llevó a cabo un estudio de campo de la atención presencial. Como resultado, se completa el análisis de los requisitos documentales (Anexo 1), y se realiza el análisis completo de los Procesos y Subprocesos (Anexo 2), el Desempeño de los Procesos y Subprocesos (Anexo 3), el estudio de campo de la Calidad de la Atención Presencial en Citaciones y en la Recepción/Información (Anexo 4). En total, se lleva a cabo la **revisión y auditoría de 19 procesos y 61 subprocesos asociados, realizándose entrevistas con 25 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 470 muestras de atención y 6 indicadores asociados**.
- **Fase de Estudio de la Calidad de la Atención Telefónica:** Con posterioridad a la Auditoría Presencial, se realizó un estudio de la Calidad de la Atención Telefónica, en el periodo comprendido entre el 3 de noviembre y el 17 de noviembre de 2020. Como resultado se completa un análisis de la Calidad de la Atención Telefónica (Anexo 5). En total, se lleva a cabo la **toma de 368 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.	71,2 %
Auditoría de procesos y subprocesos (Anexo 2)	% de cumplimiento de los requisitos de procesos y subprocesos.	97,5%
Evaluación del desempeño de los procesos y subprocesos (Anexo 3)	% de cumplimiento de los objetivos de procesos y subprocesos.	91 % <small>(Valor promedio de cumplimiento de los objetivos de los KPI de los que se ha dispuesto de datos)</small>
Estudio de la calidad de la atención presencial en citaciones y en la recepción/información (Anexo 4)	Tiempo de espera en sala.	0:01 minutos
	% de puestos atendidos.	92,94%
	Posibles incidencias ocurridas durante la observación.	21 incidencias
	% de puestos de atención bien identificados	100%
	% de personal que atienden bien uniformados	95,79%
	% de sistemas de gestión de turno y llamada operativos	100%
Estudio de la calidad de la atención telefónica (Anexo 5)	Tiempo de respuesta.	63,2 segundos
	% de llamadas perdidas.	10 %
	Tiempo de llamadas en espera.	1 min 10 segundos
	% Derivaciones realizadas correctamente.	79,73%
	% Resolución a primera llamada.	78,53%
	% Saludo y presentación adecuadas.	86,41%
	% Trato recibido, tono empleado adecuados.	97,06%
	% de Conexiones telefónicas de calidad adecuada.	98,58%



Nombre del estudio	Indicador	Resultado
	% de despedidas adecuadas.	92,42%
Estudio de incidencias y SIGI (Anexo 6)	% de incidencias de SIGI relativas al servicio del personal administrativo.	Se han recibido 74 incidencias del año 2019.
	Incidencias relativas al servicio del personal administrativo registradas en 2019 y su causa.	Entre las 74 incidencias hay 29 SIGIs registrados, por Problemas derivados de reprogramación de citas, tiempo respuesta a llamadas excesivo, llamadas no atendidas, justificantes, falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto y problemas para conseguir citas.

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

Tras el proceso de auditoría de calidad del servicio de personal administrativo del Hospital Universitario del Tajo, se puede confirmar que en general el grado de cumplimiento de requisitos y calidad del servicio prestado es bueno. Se destaca sobre todo la calidad en la ejecución de los procesos llevados a cabo por el personal administrativo. No obstante, hay que poner el foco en las siguientes **Desviaciones encontradas durante la auditoría** para llevar a cabo la resolución de diferentes deficiencias:

- **Desviaciones de Nivel Crítico:** 2.
- **Desviaciones de Nivel Medio:** 13.
- **Desviaciones de Nivel Leve:** 12.

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 también levemente el tiempo de respuesta y el tiempo 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. Las franjas horarias más afectadas son por las mañanas (09.00 – 13.00h) en



días laborales, y las tardes (17.00 – 21.00h) en fin de semana (aunque el volumen de llamada en estos días ha sido mucho menor).

En cuanto a la calidad de las llamadas se destaca el buen trato recibido por parte de los operadores, sin embargo, sería conveniente reforzar aspectos como el saludo, la despedida, la presentación del Hospital o la presentación del área, con refrescos de formación en atención telefónica.

- **Formación:** se recomienda documentar y dejar registro del proceso de bienvenida/acogida de nuevo personal y formación inicial 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.

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

- **Coberturas y Dotación de Personal Administrativo:** se evidencia que no en todas las ocasiones y momentos del día, las coberturas teóricas de personal administrativo por áreas se cumplen a rajatabla:
 - No se ha podido evidenciar que esté definido un proceso claro de proposición de refuerzos de personal en momentos de pico de trabajo.
 - No se ha encontrado evidencia escrita en planillas, que se cubran determinados puestos cuando el personal administrativo está de vacaciones.
 - Se ha evidenciado personal administrativo desempeñando sus tareas en varios puestos diferentes a lo largo de un mismo día.
 - De las 74 incidencias (reclamaciones y SIGIs) registradas en 2019 y recibidas de la SC, hay 29 SIGIs, de los cuales el 10% de ellos hacen referencia a falta de personal administrativo en punto de atención presencial en el horario previsto.
 - Resultados Estudio de Campo de la Atención Presencial: 20 incidencias registradas relacionadas con ausencias de 1 administrativo en diferentes puestos de atención en diferentes momentos del día.
 - Igualmente se ha podido observar que el personal administrativo que está cubriendo el descanso de sus compañeros en diferentes momentos del día, en ocasiones no se encuentra adecuadamente uniformado o identificado.
- **Procedimientos y protocolos:** Actualmente, el Manual de Procedimientos es definido y actualizado por parte del Jefe de Admisión. Por PPTe, la labor de definición del servicio del personal administrativo, es una labor que recae sobre la Sociedad Concesionaria. Se deberá por tanto analizar la mejor manera de continuar disponiendo de Procedimientos actualizados, pero con el concurso de ambas partes: definición del servicio por parte de SC y revisión y aprobación de procedimientos por parte de 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. Impartir formación sobre el uso de tele traductores para el personal administrativo.
- **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 esta área de mejora en cuanto al registro, medición y reporte de información. Para el análisis del desempeño de los procesos y subprocesos, en un número amplio de KPI asociables a los requisitos contractuales, 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.

- **Control de los procesos:** según lo indicado en el párrafo anterior, existe un área clara de mejora en la definición de indicadores de control de procesos en todos aquellos en los que sea posible, para asociar KPI a los requisitos contractuales, determinar indicadores para su medición, valores objetivos y planificar su medición, por parte de la SC. Los resultados obtenidos podrán incluirse en informes de actividad y rendimiento que periódicamente se comuniquen a la Administración Sanitaria para su seguimiento.

2 Objeto y alcance de la auditoría.

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

Los objetivos generales de la auditoría son:

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

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



- Área de Información / Recepción / Admisión Central
- Área de Atención al Paciente.
- Área de Admisión y Documentación Clínica (canalizaciones, gestión de pacientes y agendas, lista de espera quirúrgica LEQ, gestión y planificación de las solicitudes de atención primaria y residencias sociosanitarias, hospital de día, gestión de camas, ambulancias y traslados Interhospitalarios, archivo de HC)
- Área de Admisión Urgencias.
- Área de Admisión de Rehabilitación.
- Área de Admisión de Radiodiagnóstico.
- Área de Admisión de Hospital de Día.
- Área de Centralita telefónica.
- Área de Citación telefónica (despacho Atención al Paciente en turno de tarde).
- Área de Citación presencial (mostrador Citaciones 1º Planta).
- Área de Inscripción de Neonatos.
- Área de Programación Quirúrgica (mostrador Planta baja).
- Área de Farmacia.
- Área de Extracciones Laboratorio.

Notas

*Hospital del Tajo, en adelante HTA.

**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 de la SC del Hospital Universitario del Tajo. Con descripción de puestos de trabajo.



DATOS QUE SE ESPERAN RECOPIRAR	DOCUMENTACIÓN SOLICITADA
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.
	Listado de aplicaciones informáticas de gestión que el personal administrativo utiliza para la prestación de su servicio.
Informes con datos sobre el rendimiento de los servicios	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.
	Listado del personal con nombres y apellidos y puesto al que pertenece.
	Documentación que defina la formación y requisitos de todos los puestos de trabajo del servicio de personal administrativo.
	Definición de las responsabilidades y de las funciones de todos los perfiles de puesto del personal administrativo.
	Formatos de los documentos de acuerdo de confidencialidad que firma el personal administrativo.
	Registros de la jornada laboral del personal administrativo.
Documentación de servicio de personal administrativo	Cuadrantes de coberturas de personal.
	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.
	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.	PPTE. Procedimientos operativos de la SC.
Auditoría de procesos y subprocesos. (ES_PS)	Revisión in situ.	Calendario de auditorías. Agenda de auditorías. Tabla de evaluación de requisitos de los procesos y subprocesos.	PPTE. Procedimientos operativos de la SC. Norma de calidad ISO 9001:2015.
Evaluación del desempeño de los procesos y subprocesos. (ES_DPS)	Revisión en oficina previa. Revisión in situ con la Dirección de las Sociedades Concesionarias.	Calendario de auditorías. Agenda de auditorías. Tabla de evaluación del desempeño de los procesos y subprocesos.	PPTE. Procedimientos operativos de la SC. Norma de calidad ISO 9001:2015. Listado de puntos críticos y estándares.
Estudio de la calidad de la atención presencial en citas y en la recepción/información. (ES_CAP)	Estudio de campo, en los puntos de atención presencial y citación.	Listado de puntos de atención. Plan de medición de la calidad de la atención presencial. Tabla de evaluación la calidad de la atención presencial.	PPTE. Procedimientos operativos de la SC. Listado de puntos de atención. Listado de puntos críticos y estándares.



Tipo de estudio	Método	Herramientas	Documentación de referencia
Estudio de la calidad de la atención telefónica. (ES_CAT)	Llamadas a los teléfonos de atención y cita.	Listado telefónico. Árbol de extensiones de la centralita. Plan de medición de la calidad de la atención telefónica. Tabla de evaluación la calidad de la atención telefónica. Teléfono móvil. Grabadora.	Listado de puntos críticos y estándares. Informes de calidad del sistema de atención telefónica.
Estudio de incidencias y SIGI. (ES_SQR-SIGI)	Revisión de los registros de incidencias y SIGI. Catalogación de éstas y referenciación al número total de incidencias y al número total de usuarios/pacientes atendidos en el hospital durante el periodo de estudio.	Registro de incidencias.	Incidencias y reclamaciones.

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

Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes
19/10/2020	20/10/2020	21/10/2020	22/10/2020	23/10/2020

Jefe de Auditoría				
Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes
Recibimiento del equipo auditor por interlocutor designado. 10:00 am	Información/recepción Admisión y citación general Auditoría de procesos y subprocesos.	Auditoría de procesos y subprocesos en: Admisión de Urgencias	Auditoría de procesos y subprocesos en: Citación cirugía LEQ.	Auditoría de procesos y subprocesos en: Pruebas Diagnósticas



Jefe de Auditoría				
Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes
Identificación del equipo auditor Reunión de inicio: presentación a los interlocutores. Ajuste de la agenda de trabajo: interlocutores, áreas y turnos.	(Procedimientos y desempeño)	Citación consultas externas (Procedimientos y desempeño)	Admisión de Radiología Personal de atención telefónica Admisión de hospitalización, hospital de día... (Procedimientos y desempeño)	Unidad de farmacia. Pruebas Funcionales (Procedimientos y desempeño)
Atención al paciente. Auditoría de procesos y subprocesos. (Procedimientos y desempeño)	Estudio documental para evaluación de indicadores de desempeño de los procesos y subprocesos	Estudio documental para evaluación de indicadores de desempeño de los procesos y subprocesos		
Auditoría de cumplimiento de requisitos Documentales (revisión in situ de la documentación no aportada previamente)	Auditoría del proceso de gestión del personal administrativo (Jefe de servicios generales, coordinador/a de administrativos)	Auditoría del proceso de gestión del personal administrativo (Jefe de servicios generales, coordinador/a de administrativos)		

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

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

4.3.1 Auditoría de los requisitos documentales

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

4.3.1.1 Detalle metodológico de la auditoría documental

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

4.3.1.2 Detalle de las herramientas de control y evaluación

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

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

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

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

NIVEL DE IMPORTANCIA	CRITERIO	% DE PONDERACIÓN
Crítica	Afecta a la seguridad de los empleados, pacientes y usuarios.	70% dentro de bloque



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

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

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

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

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

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

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

4.3.1.3 Detalle de las métricas de estudio

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

Este indicador se calcula de la manera siguiente:

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

4.3.2 Auditoría de procesos y subprocesos

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



4.3.2.1 *Detalle metodológico de la auditoría y subprocesos*

Alcance:	El HTA y sus procesos y subprocesos de sus áreas de apoyo administrativo asistenciales, recepción, información y atención telefónica.
Método:	In situ: <ul style="list-style-type: none"> Auditoría de requisitos documentales in situ, incluido en el plan y agenda de auditorías.
Muestreo:	Se revisan todos los procesos y subprocesos.
Herramientas:	Tabla de evaluación de los requisitos de los procesos y subprocesos. (Anexo 2)
Recursos:	Sistemas informáticos. Documentación aportada por las sociedades concesionarias. Interlocutores de nivel directivo y responsables tanto de las sociedades concesionarias como de los hospitales.
Métricas clave:	ID_PS_G1: Grado de cumplimiento de los requisitos de los procesos y subprocesos.
Benchmarking:	Comparación de resultados entre los 7 hospitales incluidos en el alcance. Los resultados comparativos se mostrarán en el informe comparativo.

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

Proceso	Subproceso
Actividad Ambulatoria no Quirúrgica y Citación	Gestión de Agendas
	Reprogramaciones
	Gestión de citas
	Solicitud de libre elección en otro centro
Admisión General	Gestión de Camas
Admisión de Urgencias	Identificación y filiación del paciente
	Asignación del financiador o garante del episodio
	Mantenimiento del registro
	Mantenimiento de recursos informáticos



Proceso	Subproceso
	Gestión del alta
	Emisión de documentos y funciones de apoyo a la asistencia.
	Dotación de medios
Admisión y documentación clínica	Admisión y documentación clínica
Atención al paciente	Información al paciente
	Gestión de reclamaciones
	Actualización de datos de pacientes
	Acompañamientos
	Gestión de colas
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)
Citación CCEE	Citación
	Lista de espera



Proceso	Subproceso
	Pruebas
	Reprogramaciones
	Información y atención al paciente
	Entrega de medicamentos para pruebas
	Entrega de material para pruebas
Comunicación de cita	Aviso telefónico
	Correo ordinario
	Presencial
Gestión del personal administrativo	Planificación del servicio
	Control de presencia
	Formación
	Acogida
Gestión y la planificación de las solicitudes procedentes de Atención Primaria y Residencias Sociosanitarias.	Modificación de día de transporte sanitario tras una reprogramación de cita.
Hospitalización y hospital de día	Gestión de camas de hospitalización y hospital de día
Admisión Rehabilitación	Identificación y filiación del paciente
	Mantenimiento del registro
	Emisión de documentos y funciones de apoyo a la asistencia.
Admisión Radiología	Identificación y filiación del paciente
	Mantenimiento del registro
	Emisión de documentos y funciones de apoyo a la asistencia.
Recepción e información general	Información general
	Gestión del correo



Proceso	Subproceso
	Registro general del hospital
	Fax
	Justificantes y autorizaciones
	Acompañamientos
Registro Neonatos	Registros Neonatos para Registro Civil
Farmacia	Gestión administrativa del almacén de productos farmacéuticos
Laboratorio	Apoyo administrativo al proceso de extracciones en Laboratorio

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 20 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". Los indicadores obtenidos de estas observaciones son los siguientes:

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 HTA y sus procesos y subprocesos de sus áreas de apoyo administrativo asistenciales, recepción, información y atención telefónica.
Método:	Mixto: <ul style="list-style-type: none"> • En gabinete: estudio de la documentación aportada por las sociedades concesionarias. • Auditoría in situ de algunos de los aspectos que puedan ser objeto de duda.
Muestreo:	Se revisan todos los procesos y subprocesos.
Herramientas:	Tabla de evaluación del desempeño de los procesos y subprocesos.
Recursos:	Sistemas informáticos. Documentación aportada por las sociedades concesionarias. Información sobre procesos y puntos críticos o estándares contenida en los PPTe PA SER-35/2019-AE y PPTe para la Explotación de la Obra, anexo 3, apartado 12: Servicio de Gestión de Personal Administrativo, de Recepción/Información y de Centralita Telefónica. Interlocutores de nivel directivo y responsables tanto de las sociedades concesionarias como de los hospitales.
Métricas clave:	Grado de cumplimiento de los estándares, objetivos y KPI definidos para los procesos y subprocesos.
Benchmarking:	Comparación de resultados entre los 7 hospitales incluidos en el alcance. Los resultados comparativos se mostrarán en el informe comparativo.



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

4.3.3.2 *Detalle de las herramientas de control y evaluación*

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

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

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

a) Criterios de importancia:

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

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

b) Criterios de cumplimiento:

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

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

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

El valor de cumplimiento global será:

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



4.3.3.3 Detalle de las métricas del estudio

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

Este indicador se calcula de la manera siguiente:

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

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

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



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

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

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

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



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

Las métricas conseguidas con este estudio han sido las siguientes:

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

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

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



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

4.3.4.2 Plan de muestreo:

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

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

Finalmente se han conseguido **470 registros**.

4.3.4.3 Detalle de las herramientas de control y evaluación

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

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



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

4.3.4.4 Detalle de las métricas del estudio:

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

Este indicador se calcula de la manera siguiente:

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

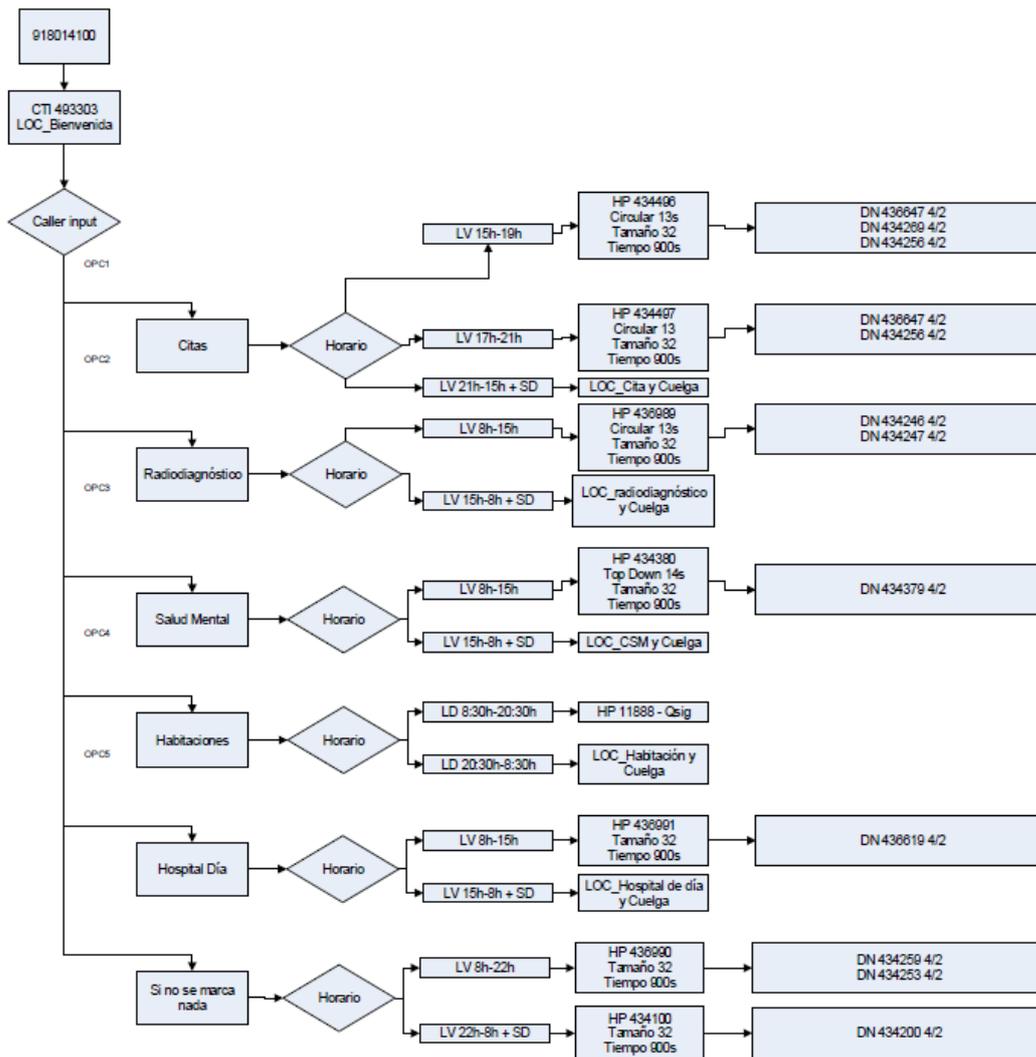


INDICADOR Y REQUISITO RELACIONADO	FÓRMULA Y UNIDADES	PERIODO DE REPRESENTACIÓN
ID_CAP_G5: % de personan que atienden bien uniformadas PPTE Ap. 12 Punto de indicadores. Pliego general: Identificación visible del personal que presta el servicio. El personal esta correctamente uniformado.	Unidades: % Fórmula: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

4.3.5 Estudio de la calidad de la atención telefónica

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

El árbol de extensiones de la centralita del HTA 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 HTA y las diferentes extensiones de la centralita de atención telefónica.
Método:	Mixto: <ul style="list-style-type: none"> • En gabinete: estudio de la documentación aportada por las sociedades concesionarias. Informes y métricas disponibles de la atención telefónica. • Estudio de campo de la calidad de la atención telefónica.
Muestreo:	Se realizan observaciones y mediciones en todos los puntos de atención telefónica (extensiones). Se realiza un muestreo de 368 llamadas que se distribuye según el plan de muestreo detallado a continuación.
Herramientas:	Tabla de evaluación de la calidad de la atención telefónica.
Recursos:	Consultores adscritos al proyecto. Sistemas informáticos. Documentación aportada por las sociedades concesionarias. Información sobre procesos y puntos críticos o estándares contenida en los PPTe PA SER-35/2019-AE y PPTe para la Explotación de la Obra, anexo 3, apartado 12: Servicio de Gestión de Personal Administrativo, de Recepción/Información y de Centralita Telefónica. Interlocutores de nivel directivo y responsables tanto de las sociedades concesionarias como de los hospitales. Sistema de grabación de llamadas. Teléfono.
Métricas clave:	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo de respuesta. • % de llamadas perdidas. • Tiempo de llamadas en espera. • Derivaciones realizadas correctamente. • Resolución a primera llamada • Saludo y presentación. • Trato recibido, capacidad de escucha, tono empleado. • Calidad de la conexión telefónica. • Despedida.
Benchmarking:	Comparación de resultados entre los 7 hospitales incluidos en el alcance. Los resultados comparativos se mostrarán en el informe comparativo.

4.3.5.2 Plan de llamadas

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

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

HOSPITAL	NÚMERO DE LLAMADAS ANUALES	ESTIMACIÓN DE LLAMADAS MENSUALES	TAMAÑO DE MUESTRA
Hospital del Tajo	81.954	6.829	368

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 HTA 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	31	16	22	9	7	4	6	2
Habitaciones	18	10	13	3	4	2	2	1
Hospital Día	16	8	15	4	4	2	3	1
Radiodiagnóstico	12	6	9	3	3	1	2	1
Salud Mental	11	7	9	3	4	1	2	1
Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	31	11	21	8	8	2	8	1

4.3.5.3 Detalle de las herramientas de control y evaluación

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

Fecha:	Fecha en la que se realiza la llamada.
--------	--



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

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

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

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



4.3.5.5 *Detalle de las métricas del estudio:*

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

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



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

4.3.6 Estudio de incidencias

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

a) Origen:

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

b) Área y proceso:

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

c) Causa:

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

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

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



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



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

Aclaraciones del tratamiento de incidencias para tener en cuenta:



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

4.3.6.1 *Detalle metodológico del estudio de incidencias*

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

4.3.6.2 *Detalle de las métricas del estudio:*

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

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

Los indicadores resultantes del estudio de incidencias son los siguientes:



INDICADOR	FORMULA Y UNIDADES	MUESTRE O / 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 74 incidencias que datan entre el 17 de enero de 2019 y el 8 de noviembre de 2019.
ID_SQR-SIGI_G2: % de incidencias por causa (Las causas corresponden con requisitos contractuales)	Unidades: % Fórmula: $(\text{N}^\circ \text{ de incidencias de una causa} / \text{N}^\circ \text{ total de incidencias}) \times 100$	Entre las 74 incidencias hay 29 SIGIS registrados.

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
Dirección Sociedad Concesionaria	Manuel Díez	Gestión SC
Coordinadora Administrativos de SC	María Victoria García	Gestión SC
Jefe Admisión y Documentación Clínica Hospital	Alberto Romero	Gestión Admisión y Documentación Clínica Hospital
Dirección Hospital	Teresa Carro	Gestión Hospital
Citación Telefónica Consultas Externas (despacho de Atención al Paciente de tarde)	Gema Ochoa	Citación Telefónica



Área/Cargo	Interlocutor/a	Procesos auditados
Urgencias (turno de tarde)	Manuela Andújar	Urgencias
Programación Quirúrgica	María Luisa Lindo	Programación Quirúrgica
LEQ	Yolanda Hijosa	LEQ
Archivo HC	Raquel Pica	Archivo HC
Registro de Neonatos	Raquel Pica	Registro de Neonatos
Canalizaciones	Beatriz Arriaga	Canalizaciones
Gestión de Pacientes y Agendas	Laura Delgado	Gestión de Pacientes y Agendas
Gestión de Pacientes y Agendas	Gema Gil	Gestión de Pacientes y Agendas
Gestión de Camas	María Jesús Lujan	Gestión de Camas
Información / Recepción / Admisión Central	Natalia De Miguel	Información / Recepción / Admisión Central
Extracciones Laboratorio	Miriam López	Extracciones Laboratorio
Farmacia	Mihaela Iordache	Farmacia
Secretaría Administrativos (Despacho nº 26 Primera Planta)	Manuela Aguilar	Secretaría Administrativos SC
Citación Consultas Externas (Citación Presencial en turno de mañana en Mostrador Citaciones 1º Planta)	Miriam López	Citación Consultas Externas
Citación Consultas Externas (Citación Presencial en turno de mañana en Mostrador Citaciones 1º Planta)	Agustín Laredo	Citación Consultas Externas
Citación Consultas Externas (Citación Presencial en turno de mañana en Mostrador Citaciones 1º Planta)	Ana Isabel García	Citación Consultas Externas
Atención al Paciente	Alicia Gil	Atención al Paciente



Área/Cargo	Interlocutor/a	Procesos auditados
Admisión Rehabilitación	Mercedes Alonso	Rehabilitación
Admisión Radiología	Belén Sepúlveda	Radiología
Admisión Hospital de Día	María Teresa García	Hospital de Día

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.	71,2 %	Se detallan incidencias en el punto 5.1.3 "Desviaciones Observadas. Plan de Acción"	—

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

Indicador	Resultado	Cumplimiento y Punto en el que se detallan las incidencias	Requisito del PPTE relacionado
ID_PS_G1: % de cumplimiento de los requisitos de los procesos y subprocesos.	97,5%	Se detallan incidencias en el punto 5.1.3 "Desviaciones Observadas. Plan de Acción"	—
ID_PS_E1: Puntuación de la calidad de la atención o información al paciente (Atención Telefónica)	10 sobre 10	CUMPLE	No aplica
ID_PS_E2: Puntuación de la calidad de la atención o información al paciente (Atención Presencial)	9,5 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	91 % (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.	4%	6,60%	Se detallan incidencias en el punto 5.1.3 "Desviaciones Observadas. Plan de Acción"	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.	Tienen únicamente 10 reclamaciones en el año 2019 para el personal administrativo de la SC	Se detallan incidencias en el punto 5.1.3 "Desviaciones Observadas. Plan de Acción"	PPTE Ap. 12 Punto de indicadores: Ref 4
Refuerzo de personal en sobrecargas puntuales de trabajo. ID_DPS_E5: % de horas de personal de refuerzo sobre el total de horas.	No se ha definido un valor objetivo o de referencia.	No se realiza la medición de este indicador	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%	100%	CUMPLE	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%	En el HTA apenas se organizan eventos; en caso de que haya eventos, la Administración Sanitaria del Hospital se encarga de ello	No aplica	PPTE Ap. 12 Punto de indicadores: Ref 7



Indicador	Objetivo	Resultado	Cumplimiento y Punto en el que se detallan las incidencias	Requisito del PPTE relacionado
<p>Demostrar el conocimiento actualizado de las dependencias del centro. ID_DPS_E8: % de incidencias relacionadas con la información sobre dependencias del centro.</p>	No se ha definido un valor objetivo o de referencia.	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 8
<p>Conocer la identificación de personas relevantes del Centro. ID_DPS_E9: % de incidencias relacionadas con fallos en la identificación de personas relevantes del centro.</p>	No se ha definido un valor objetivo o de referencia.	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 9
<p>Grado de cumplimiento en la identificación. ID_DPS_E10: % de personal correctamente identificado.</p>	100% de personal identificado.	<p>No se han detectado incidencias durante los días de auditoría, ni SQR ni SIGIs</p> <p>Todo el personal está debidamente uniformado e identificado, exceptuando cuando cubren descansos</p>	Se detallan incidencias en el punto 5.1.3 "Desviaciones Observadas. Plan de Acción"	PPTE Ap. 12 Punto de indicadores: Ref 10
<p>ID_DPS_E11: Tiempo de respuesta en llamada de entrada.</p>	Máximo 30 seg.	<p>Los resultados mostrados se han obtenido mediante el estudio ES_CAT.</p> <p>63,2 Tiempo de respuesta en llamada de entrada con atención personal</p>	Se detallan incidencias en el punto 5.1.3 "Desviaciones Observadas. Plan de Acción"	PPTE Ap. 12 Punto de indicadores: Ref 11
<p>ID_DPS_E12: Tiempo de atención en llamada de espera (llamada perdida)</p>	< 1 minuto	<p>Los resultados mostrados se han obtenido mediante el estudio ES_CAT.</p> <p>1 min 10 segundos tiempo de atención de llamada en espera</p>	Se detallan incidencias en el punto 5.1.3 "Desviaciones Observadas. Plan de Acción"	PPTE Ap. 12 Punto de indicadores: Ref 12
<p>ID_DPS_E13: Tiempo de respuesta en llamada de emergencia.</p>	Máximo 10 seg.	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



Indicador	Objetivo	Resultado	Cumplimiento y Punto en el que se detallan las incidencias	Requisito del PPTE relacionado
ID_DPS_E14: % de llamadas perdidas no debe ser superior al 3%.	≤ 3%	Los resultados mostrados se han obtenido mediante el estudio ES_CAT. Según los datos obtenidos mediante el estudio ES_CAT el % de llamadas perdidas fue de un 10 %	Se detallan incidencias en el punto 5.1.3 "Desviaciones Observadas. Plan de Acción"	PPTE Ap. 12 Punto de indicadores: Ref 14
Comunicación con las personas en guardia localizada. ID_DPS_E15: % de incidencias relacionadas con fallos en los sistemas de comunicación con el personal de guardia.	No se ha definido un valor objetivo o de referencia.	No se 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 15
Elaboración de informes periódicos. ID_DPS_E16: % de cumplimiento de la periodicidad de entrega de informes.	Mensual.	100%	CUMPLE	PPTE Ap. 12 Punto de indicadores: Ref 16
Establecimiento de sistemas de programación para el bloqueo de equipos. ID_DPS_E17: Existe sistema (Sí/No)	Sí / No	Sí	CUMPLE	PPTE Ap. 12 Punto de indicadores: Ref 17
Listado telefónico actualizado. ID_DPS_E18: % de puestos de información con listado telefónico actualizado.	100% de listados actualizados en los puestos de información.	100%	CUMPLE	PPTE Ap. 12 Punto de indicadores: Ref 18
Identificación visible del personal que presta el servicio. ID_DPS_E19: % de personal correctamente identificado.	100% de personal con identificación visible.	85%	Todo el personal está debidamente uniformado e identificado, exceptuando cuando cubren descansos Se detallan incidencias en el punto 5.1.3 "Desviaciones Observadas. Plan de Acción"	PPTE Ap. 12 Punto de indicadores: Pliego general
El personal esta correctamente uniformado. ID_DPS_E20: % de personal correctamente uniformado.	100% de personal con uniforme correcto.	85%	Todo el personal está debidamente uniformado e identificado, exceptuando cuando cubren descansos Se detallan incidencias en el punto 5.1.3 "Desviaciones Observadas. Plan de Acción"	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.	Todos los puestos están cubiertos, con alguna excepción (Información/Recepción/Admisión y Urgencias se pueden quedar un poco cortos de personal en determinados momentos; por ejemplo, la persona que lleva Archivo de HC y el Registro de Neonatos es una sola persona; el mostrador de Citación de Cex de la Primera Planta tiene marcado tener a tres personas citando presencialmente por la mañana y también en diferido por carta o teléfono, sin embargo desde las 08:00 hasta aproximadamente las 10:00h, una de estas tres personas está en Extracciones de Laboratorio sacando etiquetas)	CUMPLE	PPTE Ap. 12 Punto de indicadores: Pliego general

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

Indicador	Objetivo	Resultado	Cumplimiento y Punto en el que se detallan las incidencias	Requisito del PPTE relacionado
ID_CAP_G1 Tiempo de espera en sala.	Criterio de buenas prácticas. No se especifica un objetivo concreto.	0:01 minutos	CUMPLE	---
ID_CAP_G2 % de puestos atendidos.	100% de puestos atendidos	92,94%	Se detallan incidencias en el punto 5.1.3 "Desviaciones Observadas. Plan de Acción"	PPTE Ap. 12 Punto 3.2: Disponer de puntos de información dedicados a la atención a pacientes y usuarios.
ID_CAP_G3: Posibles incidencias ocurridas durante la observación.	No aplica	21 incidencias	Se detallan incidencias en el punto 5.1.3 "Desviaciones Observadas. Plan de Acción"	Puede relacionarse con cualquier requisito del PPTE



Indicador	Objetivo	Resultado	Cumplimiento y Punto en el que se detallan las incidencias	Requisito del PPTE relacionado
ID_CAP_G4: % de puestos de atención bien identificados.	100%	100%* *El Horario de atención solo se encuentra disponible en atención al paciente	CUMPLE	PPTE Ap. 12 Punto de indicadores: Identificación visible del personal que presta el servicio. El personal esta correctamente uniformado.
ID_CAP_G5: % de personal que atienden bien uniformados	100%	95,79%	Se detallan incidencias en el punto 5.1.3 "Desviaciones Observadas. Plan de Acción"	PPTE Ap. 12 Punto de indicadores: Identificación visible del personal que presta el servicio. El personal esta correctamente uniformado.
ID_CAP_G6: % de sistemas de gestión de turno y llamada operativos	Criterio de buenas prácticas. No se especifica un objetivo concreto.	100%	CUMPLE	—

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

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

Indicador	Objetivo	Resultado	Cumplimiento y Punto en el que se detallan las incidencias	Requisito del PPTE relacionado
ID_CAT_G1: Tiempo de respuesta.	Tiempo de respuesta en llamada de entrada máximo 30 seg. Se considera "llamada perdida" si transcurre un minuto en espera. Tiempo de respuesta en llamada de emergencia máximo 10 seg.	63,2 segundos	Se detallan incidencias en el punto 5.1.3 "Desviaciones Observadas. Plan de Acción"	PPTE Ap. 12 Punto 4.3. Ref 11, 12 y 13: Tiempo de respuesta en llamada de entrada máximo 30 seg. Se considera "llamada perdida" si transcurre un minuto en espera. Tiempo de respuesta en llamada de emergencia máximo 10 seg. Punto de indicadores del PPTE, Ref 11, 12 y 13: Tiempo de atención a llamadas de entrada, Tiempo de atención en llamada en espera (llamada perdida), Tiempo de atención a llamadas de emergencia



Indicador	Objetivo	Resultado	Cumplimiento y Punto en el que se detallan las incidencias	Requisito del PPTE relacionado
ID_CAT_G2: % de llamadas perdidas.	En las llamadas entrantes atendidas personalmente el porcentaje de "llamadas perdidas" no debe ser superior al 3%.	10 %	Se detallan incidencias en el punto 5.1.3 "Desviaciones Observadas. Plan de Acción"	PPTE Ap. 12 Punto 4.3 y punto de indicadores, Ref 14: En las llamadas entrantes atendidas personalmente el porcentaje de "llamadas perdidas" no debe ser superior al 3%.
ID_CAT_G3: Tiempo de llamadas en espera.	Atender todas las llamadas que se realicen desde el exterior del Hospital, y que necesiten información que no se facilite por la centralita automática.	1 min 10 segundos	Se detallan incidencias en el punto 5.1.3 "Desviaciones Observadas. Plan de Acción"	PPTE Ap. 12 Punto 4.3. Ref 14: Atender todas las llamadas que se realicen desde el exterior del Hospital, y que necesiten información que no se facilite por la centralita automática. Punto de indicadores del PPTE, Ref 12: Tiempo de atención en llamada de espera (llamada perdida)
ID_CAT_G4: % Derivaciones realizadas correctamente.	Criterio de buenas prácticas. No se especifica un objetivo concreto.	79,73%	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.	78,53%	Se detallan incidencias en el punto 5.1.3 "Desviaciones Observadas. Plan de Acción"	—
ID_CAT_G6: % Saludo y presentación adecuadas.	Criterio de buenas prácticas. No se especifica un objetivo concreto.	86,41%	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.	97,06%	CUMPLE	—
ID_CAT_G8: % de Conexiones telefónica de calidad adecuada.	Criterio de buenas prácticas. No se especifica un objetivo concreto.	98,58%	CUMPLE	—
ID_CAT_G9: % de despedidas adecuadas.	Criterio de buenas prácticas. No se especifica un objetivo concreto.	92,42%	Se detallan incidencias en el punto 5.1.3 "Desviaciones Observadas. Plan de Acción"	—

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
<p>ID_SQR-SIGI_G1: % de incidencias SIGI relativas al servicio del personal administrativo</p>	<p>Se registraron 29 SIGIs en 2019 (39% del total de 74 incidencias) que datan del 17 de enero de 2019 al 24 de junio de 2019, con la siguiente categorización:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tiempo respuesta a llamadas excesivo: 43% • Llamadas no atendidas: 37% • Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto: 10% • Tiempo de espera excesivo presencial para citas admisión: 3% • Problemas derivados de reprogramación de citas: 3% • Mal funcionamiento de centralita telefónica: 3% 	<p>Se detallan incidencias en el punto 5.1.3 “Desviaciones Observadas. Plan de Acción”</p>
<p>ID_SQR-SIGI_G2: % de incidencias por causa (Las causas corresponden con requisitos contractuales)</p>	<p>El total de incidencias registradas en 2019 (74), se pueden categorizar por causa de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Problemas derivados de reprogramación de citas: 41% • Tiempo respuesta a llamadas excesivo: 17% • Llamadas no atendidas: 16% • Justificante: 5% • Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto: 5% • Problemas para conseguir citas: 4% • Trato recibido: 3% • Tiempo de espera excesivo presencial para citas: 3% • Información errónea facilitada a usuarios: 1% • Problemas derivados de la gestión de transporte sanitario: 1% • Tiempo de espera excesivo presencial para citas admisión: 1% • Mal funcionamiento de centralita telefónica: 1% 	<p>Se detallan incidencias en el punto 5.1.3 “Desviaciones Observadas. Plan de Acción”</p>

5.1.3 Desviaciones Observadas. Plan de Acción:

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

Código de desviación: XX_YYYY_ZZZZ

XX:

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

YYYY:

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

ZZZZ:

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

a) DESVIACIONES DE NIVEL CRÍTICO:

Se han encontrado 2 desviaciones de nivel crítico. Se muestran ordenadas en la siguiente tabla, identificando el motivo de la desviación e indicando las posibles acciones de subsanación.

Código de Desviación	Desviación	Requisitos relacionados	Documentos auditados	Propuesta Plan de Acción																								
DC_ES_DPS_0001 DC_ES_CAT_0001	Según los datos obtenidos mediante el estudio ES_CAT el % de llamadas perdidas fue de un 10 % de un total de 368 llamadas realizadas en el estudio.	PPTE Requisitos particulares 4. Especificaciones técnicas del servicio. Sección de indicadores. Ref 14	Anexo 5 (Resultados de la evaluación de la calidad de la atención telefónica)	<p>Se recomienda actuar sobre las causas que producen las pérdidas de las llamadas. Según los resultados del estudio las causas más reiteradas son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Líneas ocupadas. • Tras varios minutos de espera la llamada se corta. • La llamada se corta al hacer la derivación. <p>Este tipo de incidencias ocurren principalmente en las siguientes franjas horarias:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Días y Tramos Horarios para las Llamadas Perdidas</th> <th>Nº de Llamadas Perdidas</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Laboral L_V</td> <td>28</td> <td>90,32%</td> </tr> <tr> <td>Mañana (9-13)</td> <td>17</td> <td>60,71%</td> </tr> <tr> <td>Mediodía/Sobremesa (13-17)</td> <td>5</td> <td>17,86%</td> </tr> <tr> <td>Tarde (17-21)</td> <td>6</td> <td>21,43%</td> </tr> <tr> <td>SD-Festivo</td> <td>3</td> <td>9,68%</td> </tr> <tr> <td>Mañana (9-13)</td> <td>1</td> <td>33,33%</td> </tr> <tr> <td>Tarde (17-21)</td> <td>2</td> <td>66,67%</td> </tr> </tbody> </table>	Días y Tramos Horarios para las Llamadas Perdidas	Nº de Llamadas Perdidas	%	Laboral L_V	28	90,32%	Mañana (9-13)	17	60,71%	Mediodía/Sobremesa (13-17)	5	17,86%	Tarde (17-21)	6	21,43%	SD-Festivo	3	9,68%	Mañana (9-13)	1	33,33%	Tarde (17-21)	2	66,67%
Días y Tramos Horarios para las Llamadas Perdidas	Nº de Llamadas Perdidas	%																										
Laboral L_V	28	90,32%																										
Mañana (9-13)	17	60,71%																										
Mediodía/Sobremesa (13-17)	5	17,86%																										
Tarde (17-21)	6	21,43%																										
SD-Festivo	3	9,68%																										
Mañana (9-13)	1	33,33%																										
Tarde (17-21)	2	66,67%																										



Código de Desviación	Desviación	Requisitos relacionados	Documentos auditados	Propuesta Plan de Acción
DC_ES_DPS_0002 DC_ES_CAT_0002	Según los datos obtenidos mediante el estudio ES_CAT el tiempo de respuesta en llamada de entrada con atención personal es de 63,2 segundos	PPTE Ap. 12 Punto 4.3. Ref 11, 12 y 13 Punto de indicadores del PPTE, Ref 11, 12 y 13	Informes del Sistema de Atención telefónica	Se recomienda actuar sobre las causas que producen las esperas en la atención de las llamadas de entrada. Estas pueden ser: <ul style="list-style-type: none">• Líneas ocupadas.• Revisar la adecuación de los recursos administrativos que están destinados a atención telefónica

b) DESVIACIONES DE NIVEL MEDIO:

Se han encontrado 13 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 relacionados	Documentos auditados	Propuesta Plan de Acción
DM_ES_RD_0001	No se ha establecido ningún proceso ni procedimiento de evaluación del desempeño del personal administrativo por parte de la SC	<p>PPTE Requisitos particulares 4. Especificaciones técnicas del servicio:</p> <p>Sustitución de la persona que tenga un desempeño del puesto de trabajo deficiente. La Sociedad Concesionaria deberá sustituirla a la mayor brevedad posible.</p>	Evaluaciones de desempeño.	Establecer un procedimiento de evaluación de desempeño, evaluar los resultados y planificar las mejoras necesarias para cubrir las debilidades detectadas.



Código de Desviación	Desviación	Requisitos relacionados	Documentos auditados	Propuesta Plan de Acción
DM_ES_RD_0002	<p>Verificando los cuadrantes mensuales de personal administrativo, no se puede evidenciar que se cuente con refuerzos en picos de demanda que puedan atender dicha demanda.</p> <p>Hay ocasiones que no se cubren vacaciones en determinados puestos, o algunos puestos que, en determinados momentos del día, actúan en dos zonas diferentes.</p> <p>Admisión, Recepción, Información: Se puede quedar un poco corta esta cobertura en las mañanas en Admisión / Información / Recepción, ya que son dos administrativos, pero para Información y Recepción y también para Admisión General, además de hacer otras tareas, como correo, etc.</p>	<p>PPTE Requisitos particulares 4. Especificaciones técnicas del servicio. Ref 5:</p> <p>En caso de sobrecarga puntual de trabajo, la Sociedad Concesionaria deberá contar con la posibilidad de tener “refuerzos” que puedan atender dicha demanda de forma urgente.</p> <p>PPTE Requisitos particulares 4. Especificaciones técnicas del servicio. 4.2.-Área de Recepción / información de pacientes, familiares y visitantes:</p> <p>Admisión, recepción información: se prestará en turno de mañana, tarde y noche, según las indicaciones que marque la Administración Sanitaria</p>	Planillas de Personal	<p>Revisión de la adecuación de los recursos y las diferentes coberturas en las diferentes áreas (planillas de personal), con especial cuidado de las áreas de atención directa al público por parte de personal administrativo, como Admisión, Recepción, Información.</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 relacionados	Documentos auditados	Propuesta Plan de Acción
DM_ES_RD_0003	<p>En Rehabilitación no disponen de ningún protocolo de acompañamientos, ni hacen ningún tipo de registro de acompañamientos. Las sillas de ruedas y los TIGAs están de todas formas ubicados en urgencias, por lo que si algún paciente viene a RHB derivado de Administración Central / Información pidiendo por acompañamiento o silla de ruedas, las administrativas de RHB les dicen que vayan a urgencias para pedir acompañamiento de TIGA o para que pidan silla de ruedas: La Coordinadora de Administrativos de la SC me refiere que ellos no hacen registro de control de sillas de ruedas y que tampoco hacen registro de acompañamientos.</p>	<p>PTE Requisitos particulares 4. Especificaciones técnicas del servicio. 4.2.-Área de Recepción / información de pacientes, familiares y visitantes. Ref 6:</p> <p>Acompañar a enfermos, familiares o visitantes al lugar donde vayan, en las circunstancias que queden establecidas en el oportuno protocolo</p>	<p>No hay definido un protocolo de acompañamientos, o al menos si lo hay, en la unidad de Rehabilitación desconocen su existencia y su aplicación.</p> <p>Igualmente, el personal administrativo no realiza ningún tipo de acompañamiento, así como la realización del registro de estos acompañamientos.</p>	<p>Definir un protocolo de acompañamientos y registros de esta actividad para los administrativos de la SC de las diferentes áreas del Hospital. Coordinar con los TIGAs quién se debe encargar de este proceso.</p>



Código de Desviación	Desviación	Requisitos relacionados	Documentos auditados	Propuesta Plan de Acción
DM_ES_RD_0004	<p>No disponen de medios de comunicación adaptados para discapacitados. Únicamente tienen Tele traductor en Urgencias / Información al Paciente.</p> <p>El Plan de formación 2019 de la sociedad concesionaria HOSPITAL DEL TAJO, S.A. no incluye formación sobre los medios de comunicación adaptados.</p>	<p>POTE Requisitos particulares 4. Especificaciones técnicas del servicio. 4.2.-Área de Recepción / Información de pacientes, familiares y visitantes:</p> <p>Conocimiento de los medios que dispone el Hospital para facilitar la comunicación a personas discapacitadas, entre las distintas áreas de este.</p>	<p>Listado de medios de comunicación adaptados.</p> <p>Plan de Formación.</p> <p>Registros de Formación.</p>	<p>Dotar al Hospital 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> <p>Impartir formación al personal administrativo de la SC, sobre los medios de comunicación adaptados para discapacitados de los que dispone el Hospital. Dejar constancia y registro de esta formación cuando se realice.</p>



Código de Desviación	Desviación	Requisitos relacionados	Documentos auditados	Propuesta Plan de Acción
DM_ES_RD_0005	<p>No se ha definido por parte de la SC un Listado de Idiomas relevantes para el centro.</p> <p>El Plan de formación 2019 de la sociedad concesionaria HOSPITAL DEL TAJO, S.A. no incluye formación sobre idiomas.</p>	<p>POTE Requisitos particulares 4.2. Área de Recepción/información de pacientes, familiares y visitantes.</p> <p>Conocimientos básicos de las lenguas más habituales utilizadas en el área de influencia del Hospital.</p>	<p>Listado de idiomas relevantes.</p> <p>Plan de Formación.</p> <p>Registros de Formación.</p> <p>Registro de Incidencias.</p>	<p>Incluir en el plan de formación para personal administrativo una sección relacionada con el desarrollo de las habilidades de comunicación en los idiomas extranjeros más habituales.</p> <p>Una vez incluida, determinar los cursos, proveedores de la formación, personal al que irá dirigida y fechas de ejecución de la formación.</p> <p>Una vez ejecutada se conservará registro de la formación impartida, el nivel de aprovechamiento y la evaluación de la eficacia de la formación en el puesto de trabajo.</p>



Código de Desviación	Desviación	Requisitos relacionados	Documentos auditados	Propuesta Plan de Acción
DM_ES_PS_0001	<p>En el momento de la auditoría se evidenció que los siguientes procesos se desempeñan sin obtener de ellos indicadores de rendimiento:</p> <ul style="list-style-type: none">• Canalizaciones.• Admisión de Urgencias.	<p>Buenas prácticas para la gestión de procesos de prestación de servicio:</p> <p>Determinar, medir y hacer seguimiento de indicadores de rendimiento de los procesos clave de un servicio.</p>	<p>No se miden estos procesos, por lo que no hay documentación aplicable en este caso.</p>	<p>Se recomienda establecer un panel de indicadores relacionados con los procesos clave del servicio de personal administrativo para hacer seguimiento y evaluación de los procesos, estableciendo objetivos y estándares de calidad.</p> <p>Como ejemplo y sugerencia, se indican los siguientes indicadores relacionados con los procesos mencionados en la desviación:</p> <ul style="list-style-type: none">• Canalizaciones: Número de solicitudes tramitadas /unidad de tiempo. % de pacientes de otras comunidades autónomas atendidos de forma programada en SIFCO /unidad de tiempo.• Admisión de Urgencias: Número de registros de entrada realizados en urgencias, por unidad de tiempo. % de episodios facturables registrados correctamente en relación con el total de facturable.



Código de Desviación	Desviación	Requisitos relacionados	Documentos auditados	Propuesta Plan de Acción
DM_ES_DPS_0001	<p>La SC ha registrado un 6,60% de absentismo en su personal administrativo en el año 2020, cuando su objetivo interno es mantener el % de absentismo por debajo del 4%.</p> <p>Hubo números más altos en meses de febrero, marzo y abril (por encima del 10% de absentismo), por motivo puntual y específico del Covid-19 (absentismo por enfermedad)</p>	<p>PPTE Requisitos particulares 4. Especificaciones técnicas del servicio. Sección de indicadores. Ref 3:</p> <p>Control de presencia de los trabajadores</p>	Informes Absentismo	Seguir vigilando y controlando el absentismo entre el personal administrativo de la SC. Verificar que los porcentajes de absentismo vuelven a valores más bajos y cumpliendo objetivos internos, cuando la situación sanitaria mejore y se estabilice.



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



Código de Desviación	Desviación	Requisitos relacionados	Documentos auditados	Propuesta Plan de Acción
DM_ES_DPS_0003	<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">• Refuerzo de personal en sobrecargas puntuales de trabajo.• Demostrar el conocimiento actualizado de las dependencias del centro.• Conocer la identificación de personas relevantes del Centro.• Tiempo de respuesta en llamada de emergencia.• Comunicación con las personas en guardia localizada.	<p>PPTE Requisitos particulares 4. Especificaciones técnicas del servicio. Sección de indicadores</p>	<p>Informes periódicos de actividad y prestación de servicio.</p>	<p>Se recomienda medir los siguientes indicadores y hacer seguimiento de ellos incluyéndolos en el sistema de reporte de informes:</p> <ul style="list-style-type: none">• Refuerzo de personal en sobrecargas puntuales de trabajo: % de horas de personal de refuerzo sobre el total de horas.• Demostrar el conocimiento actualizado de las dependencias del centro: % de incidencias relacionadas con la información sobre dependencias del centro. Resultado de evaluaciones al personal sobre este aspecto.• Conocer la identificación de personas relevantes del Centro: % de incidencias relacionadas con fallos en la identificación de personas relevantes del centro. Resultado de evaluaciones al personal sobre este aspecto.• Tiempo de respuesta en llamada de emergencia: tiempo promedio.• Comunicación con las personas en guardia localizada: % de incidencias relacionadas con fallos en los sistemas de comunicación con el personal de guardia.



Código de Desviación	Desviación	Requisitos relacionados	Documentos auditados	Propuesta Plan de Acción
DM_ES_DPS_0004	Según los datos obtenidos mediante el estudio ES_CAT el promedio de tiempo de atención en llamada de espera (llamada perdida) ha sido de 1 min 10 segundos.	PPTE Ap. 12 Punto 4.3. Ref 14: Punto de indicadores del PPTE, Ref 12	Informes del Sistema de Atención Telefónica	<p>Se recomienda actuar sobre las causas que producen las pérdidas de las llamadas. Según los resultados del estudio las causas más reiteradas son:</p> <ul style="list-style-type: none">• Se indica el horario de atención y se cuelga automáticamente• Tras varios minutos de espera la llamada se corta.• La llamada se corta al hacer la derivación.



DM_ES_CAP_0001	<p>Durante el transcurso del estudio de campo de la calidad de la atención presencial (5 días laborales) se observaron las siguientes incidencias:</p> <ul style="list-style-type: none">• 19/10/2020: En el mostrador de citaciones presenciales se observa a una administrativa sin identificación (12:32horas).• Desde el día 19/10/2020 hasta el día 23/10/2020, se han detectado discrepancias entre el personal administrativo previsto en los cuadrantes de personal y la cobertura real de puestos en 20 de los 470 cortes observacionales realizados. El detalle de las incidencias se muestra en el Anexo 4, páginas 169 a 171 del informe.	<p>PPTE 2.2. Obligaciones generales de la Sociedad Concesionaria en el área de Recursos Humanos. Obligaciones de Uniformidad:</p> <p>El personal de la Sociedad Concesionaria deberá ir debidamente uniformado. Deberá llevar en todo momento la identificación, que haya sido autorizada por el Hospital.</p> <p>PPTE Requisitos particulares 4. Especificaciones técnicas del servicio. Sección de indicadores. Ref. Pliego General:</p> <p>Identificación visible del personal que presta el servicio</p> <p>PPTE 2.2. Obligaciones generales de la Sociedad Concesionaria en el área de Recursos Humanos. Obligaciones relativas al adecuado dimensionamiento de la plantilla:</p> <p>La Sociedad Concesionaria, y las empresas contratadas por la misma, contarán con el personal necesario para cumplir las obligaciones estipuladas en el Pliego de Prescripciones Técnicas y sus apartados para cada uno de los servicios a su cargo.</p>	No aplica	<p>La SC deberá recordar a todo su personal administrativo que es obligatorio y necesario estar debidamente uniformado e identificado en todo momento mientras dure el servicio.</p> <p>Revisión de la adecuación de los recursos y las diferentes coberturas en las diferentes áreas (planillas de personal), con especial cuidado de las áreas de atención directa al público por parte de personal administrativo, como Admisión, Recepción, Información.</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"> • Derivaciones realizadas correctamente: Hay un porcentaje de llamadas de un 20,92% en las que la derivación no procedía (no aplicable), lo que nos deja un porcentaje de 79,73% de llamadas con derivaciones correctas y un resto de 20,27% de llamadas con derivaciones incorrectas. Las principales causas de estas derivaciones incorrectas son: llamadas que se cortan antes y después de pulsar la derivación. • % De resolución a primera llamada: Hay un porcentaje de 78,5% de llamadas resueltas a la primera, lo que nos deja un 21,5% de llamadas no solucionadas a la primera. Las principales causas son: llamadas que se cortan antes y después de derivaciones. • Saludo y presentación adecuados: 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 	<p>PPTE Requisitos generales 3.2. Servicio de recepción/información y atención telefónica:</p> <p>Establecimiento de un sistema de comunicación ágil y eficiente entre todos los usuarios los 365 días del año.</p> <p>PPTE 2. Alcance y Ámbito de Aplicación. 2.3. Personal para el Servicio de Atención Telefónica:</p> <p>El primer contacto con el Hospital puede ser por vía telefónica, por tanto, desde otro punto de vista, este servicio puede ser también la "puerta de entrada" entre los usuarios y el Hospital. Por ello, se deberá contar con profesionales con unos conocimientos extensos en habilidades de comunicación.</p>	<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>
-----------------------	--	---	------------------	--

	<p>porcentaje de 86,4% de llamadas en las que la administrativa saluda y se presenta adecuadamente. No obstante, hay un 13,6% 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"> • % de despedidas adecuadas: De todas aquellas llamadas que sí han sido atendidas por un operador (hay llamadas que únicamente testaban el proceso de derivaciones y árbol de extensiones), tenemos un porcentaje de 92,4% de llamadas en las que la administrativa utiliza una despedida adecuada. No obstante, hay un 7,6% de llamadas en las que la administrativa no se despide de forma correcta. Las principales causas son: la administrativa no se despide con ninguna fórmula de despedida del tipo "buenas tardes". Hay algún caso que sí dicen por lo menos un "gracias" o un "gracias por la llamada" 			
--	--	--	--	--

<p>DM_ES_SQR-SIGI_0001</p>	<p>De la SC se han recibido 45 incidencias de pacientes y usuarios que datan entre el 17 de enero de 2019 y 8 de noviembre de 2019 y 29 SIGI del 17 de enero de 2019 al 24 de junio de 2019.</p> <p><u>Las principales causas para los 29 SIGIs registrados en 2019 son:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Tiempo respuesta a llamadas excesivo: 43% • Llamadas no atendidas: 37% • Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto: 10% • Tiempo de espera excesivo presencial para citas admisión: 3% • Problemas derivados de reprogramación de citas: 3% • Mal funcionamiento de centralita telefónica: 3% <p><u>Para las 45 reclamaciones de pacientes y usuarios las principales causas son:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Problemas derivados de reprogramación de citas: 41% • Tiempo respuesta a llamadas excesivo: 17% • Llamadas no atendidas: 16% • Justificante: 5% 	<p>PPTE 2.2. Obligaciones generales de la Sociedad Concesionaria en el área de Recursos Humanos. Obligaciones relativas al adecuado dimensionamiento de la plantilla:</p> <p>La Sociedad Concesionaria, y las empresas contratadas por la misma, contarán con el personal necesario para cumplir las obligaciones estipuladas en el Pliego de Prescripciones Técnicas y sus apartados para cada uno de los servicios a su cargo.</p>	<p>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.</p>
----------------------------	--	---	--	--



Código de Desviación	Desviación	Requisitos relacionados	Documentos auditados	Propuesta Plan de Acción
	<ul style="list-style-type: none">Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto: 5%Problemas para conseguir citas: 4%			

c) DESVIACIONES DE NIVEL LEVE:

Se han encontrado 12 desviaciones de nivel leve. Se muestran ordenadas en la siguiente tabla, identificando el motivo de la desviación e indicando las posibles acciones de subsanación.

Código de Desviación	Desviación	Requisitos relacionados	Documentos auditados	Propuesta Plan de Acción
DL_ES_RD_0001	La SC dispone de Informes de la centralita (ICM), aunque sólo se explotan algunos datos.	<p>PTE Requisitos generales 3.2. Servicio de recepción/información y atención telefónica:</p> <p>Establecimiento de un sistema de comunicación ágil y eficiente entre todos los usuarios los 365 días del año</p>	Informes de actividad	Análisis y revisión, por parte de la SC, de los informes de la centralita que recibe de ICM, para ver la adecuación del establecimiento de nuevas mediciones e indicadores que se puedan extraer de este informe, y que puedan servir a la SC para medir adecuadamente el desempeño del proceso de centralita telefónica.



Código de Desviación	Desviación	Requisitos relacionados	Documentos auditados	Propuesta Plan de Acción
DL_ES_RD_0002	<p>Las nuevas incorporaciones / sustituciones son personas en prácticas que vienen del Colegio Loyola (Salesianos Aranjuez). Están en prácticas 4 meses y formándose y siendo tutorados todo este tiempo. Después de este período ya se contratan según necesidad. La SC, como registro de Acogida tienen un "Informe de Visitas sobre Formación en Centros de Trabajo" que remiten al colegio Loyola tras las prácticas. Se recomienda realizar un registro de esta formación inicial.</p>	<p>PPTE Requisitos particulares 4. Especificaciones técnicas del servicio:</p> <p>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</p>	<p>Plan de Formación. Registros de Formación.</p>	<p>Establecer formalmente un registro de la formación inicial impartida al personal en prácticas, que en muchas ocasiones, es el que luego es contratado como personal administrativo por parte de la SC.</p> <p>Guardar registro de estas formaciones iniciales, reflejando claramente el tipo de formación que han recibido las personas en prácticas (Manual de procedimientos, formación en aplicaciones informáticas específicas (reflejando cuales), etc.).</p>



Código de Desviación	Desviación	Requisitos relacionados	Documentos auditados	Propuesta Plan de Acción
DL_ES_RD_0003	<p>Se evidencia en el documento "Formación SADO", formación en 2018 relacionada con la aplicación informática SCAE, a 6 trabajadores.</p> <p>No obstante, las nuevas incorporaciones / sustituciones son personas en prácticas que vienen del Colegio Loyola (Salesianos Aranjuez). Están en prácticas 4 meses y formándose y siendo tutorados todo este tiempo. Después de este período ya se contratan según necesidad. Como registro de Acogida tienen un "Informe de Visitas sobre Formación en Centros de Trabajo" que remiten al colegio Loyola tras las prácticas. En esos 4 meses de prácticas, son formados en las aplicaciones informáticas y en las tareas de los diferentes puestos, pero no en todas las ocasiones se puede evidenciar un registro de qué recibieron como formación en las prácticas.</p>	<p>PPE Requisitos particulares 4. Especificaciones técnicas del servicio:</p> <p>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. Registros de Formación.</p>	<p>Establecer formalmente un registro de la formación inicial impartida al personal en prácticas, que en muchas ocasiones, es el que luego es contratado como personal administrativo por parte de la SC.</p> <p>Guardar registro de estas formaciones iniciales, reflejando claramente el tipo de formación que han recibido las personas en prácticas (Manual de procedimientos, formación en aplicaciones informáticas específicas (reflejando cuales), etc.).</p> <p>Asimismo, guardar registro de formaciones específicas en aplicaciones informáticas, siempre que éstas sufran algún tipo de modificación o actualización.</p>



Código de Desviación	Desviación	Requisitos relacionados	Documentos auditados	Propuesta Plan de Acción
DL_ES_RD_0004	<p>El listado de dependencias del Hospital facilitado por la SC, parece no estar actualizado.</p> <p>Las nuevas incorporaciones / sustituciones son personas en prácticas que vienen del Colegio Loyola (Salesianos Aranjuez). Están en prácticas 4 meses y formándose y siendo tutorados todo este tiempo. Después de este período ya se contratan según necesidad. Como registro de Acogida tienen un "Informe de Visitas sobre Formación en Centros de Trabajo" que remiten al colegio Loyola tras las prácticas. En esos 4 meses de prácticas, son igualmente formados en la ubicación de las diferentes áreas del hospital, pero no se puede evidenciar un registro de qué recibieron como formación en las prácticas.</p>	<p>PPTE Requisitos particulares 4.2. Área de Recepción/información de pacientes, familiares y visitantes. Ref 8:</p> <p>Tener conocimiento exhaustivo de la ubicación de todas las dependencias del Centro Sanitario.</p>	<p>Listado de dependencias del hospital.</p> <p>Plan de Formación.</p> <p>Registros de Formación.</p>	<p>Actualizar el Listado de dependencias del Hospital.</p> <p>Establecer formalmente un registro de la formación inicial impartida al personal en prácticas, que en muchas ocasiones, es el que luego es contratado como personal administrativo por parte de la SC.</p> <p>Guardar registro de estas formaciones iniciales, reflejando claramente el tipo de formación que han recibido las personas en prácticas (formación en las diferentes áreas, localización y ubicación de las diferentes dependencias del centro).</p>



Código de Desviación	Desviación	Requisitos relacionados	Documentos auditados	Propuesta Plan de Acción
DL_ES_RD_0005	El Plan de formación 2019 de la sociedad concesionaria HOSPITAL DEL TAJO, S.A. no incluye formación sobre las personas relevantes del hospital y su ubicación y teléfono.	PPTE Requisitos particulares 4.2. Área de Recepción/información de pacientes, familiares y visitantes. Ref 9: Conocimiento actualizado del nombre, apellidos y lugar de ubicación y teléfono de las personas relevantes del Hospital	Plan de Formación. Registros de Formación.	Impartir formación / información sobre las personas relevantes del hospital, ubicación y teléfono. Guardar registro de esta información / comunicación al personal administrativo de la SC (formación sobre las personas relevantes del hospital, ubicación y teléfono).



Código de Desviación	Desviación	Requisitos relacionados	Documentos auditados	Propuesta Plan de Acción
DL_ES_PS_0001	<p>Las nuevas incorporaciones / sustituciones son personas en prácticas que vienen del Colegio Loyola (Salesianos Aranjuez). Como registro de Acogida tienen un "Informe de Visitas sobre Formación en Centros de Trabajo" que remiten al colegio Loyola tras las prácticas. Faltaría que se queden registro de esta formación inicial.</p> <p>Cuando el personal acude como formación y en prácticas desde el Colegio Loyola, los manuales y procedimientos se pueden acceder en digital por Z, pero no se deja evidencia en ningún registro de este inicio de acceso a la documentación. Únicamente cuando son contratados con posterioridad, en el contrato se adjuntan documentos necesarios (firma confidencialidad, etc.)</p>	<p>POTE Requisitos particulares 4. Especificaciones técnicas del servicio. Ref 2:</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>Plan de Formación. Registros de Formación.</p>	<p>Cuando se realiza la impartición de la formación de acogida para nuevas incorporaciones, se recomienda documentar al máximo posible este proceso de acogida, guardando registro tanto de la formación inicial realizada en el puesto de trabajo, como registro en el que se pueda evidenciar la documentación entregada o documentación a la que el nuevo administrativo accede (Manual de Procedimientos, Requisitos o Perfil del Puesto con responsabilidades y tareas, información general del hospital, información de seguridad, etc.)</p>



Código de Desviación	Desviación	Requisitos relacionados	Documentos auditados	Propuesta Plan de Acción
DL_ES_PS_0002	Los procedimientos, protocolos y manuales se actualizan y modifican por parte del Jefe de Admisión, no por el personal de la SC. Sí son documentos actualizados, pero no los realiza la SC	<p>PPTE Requisitos generales 2.1. Personal Administrativo:</p> <p>Definir la prestación del servicio en un manual de procedimiento.</p> <p>Descripción de todos los servicios de apoyo administrativo previstos.</p>	Manuales de Procedimientos.	Analizar la situación y comprobar la mejor manera para continuar con Manuales de Procedimientos actualizados, ya que por PPTE, la definición de la prestación del servicio del personal administrativo plasmándolo en un manual de procedimiento, es obligación de la SC.
DL_ES_PS_0003	Sólo disponen de Tele traductor en la zona de Urgencias / Información al Paciente. Si alguien pregunta por el Tele traductor en Información / Recepción / Admisión, se les envía allí. No disponen de más medios.	<p>PPTE Requisitos particulares 4. Especificaciones técnicas del servicio. 4.2.-Área de Recepción / Información de pacientes, familiares y visitantes:</p> <p>Conocimiento de los medios que dispone el Hospital para facilitar la comunicación a personas discapacitadas, entre las distintas áreas de este.</p>	Listado de medios de comunicación adaptados.	Dotar al Hospital 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).



Código de Desviación	Desviación	Requisitos relacionados	Documentos auditados	Propuesta Plan de Acción
DL_ES_PS_0004	La administrativa que realiza las labores del Registro de Neonatos, es la misma persona que está en el Archivo de HC. En su día a día, hace las dos funciones, Archivo de HC y Registro de Neonatos.	<p>PPTE 2.2. Obligaciones generales de la Sociedad Concesionaria en el área de Recursos Humanos. Obligaciones relativas al adecuado dimensionamiento de la plantilla:</p> <p>La Sociedad Concesionaria, y las empresas contratadas por la misma, contarán con el personal necesario para cumplir las obligaciones estipuladas en el Pliego de Prescripciones Técnicas y sus apartados para cada uno de los servicios a su cargo.</p>	Planillas de Personal	Revisión de la adecuación de los recursos en estas áreas por parte de la SC.



Código de Desviación	Desviación	Requisitos relacionados	Documentos auditados	Propuesta Plan de Acción
DL_ES_PS_0005	Los administrativos para la gestión de Pacientes y Agendas, refieren no reflejar grupo etario o sobrecargas en las agendas que manejan.	Procedimiento de Actividad Ambulatoria no Quirúrgica y Citación: Verificar que el personal administrativo de admisión dispone de: agenda con nombre normalizado el servicio, las prestaciones, grupo etario, asignación de médico responsable y visibilidad de libre elección, tipo de agenda, general o monográfica, estructuras, periodos, volumen máximo de sobrecargas (si se solicita) y permisos de visualización.	Procedimiento de Actividad Ambulatoria no Quirúrgica y Citación	Verificar que el personal administrativo dispone de esta información para poder reflejarla en las diferentes agendas dentro del Selene. En caso de que dispongan de esta información, refrescar su formación relativa a gestión de agendas para que en todos los casos procedan a reflejar grupo etario y sobrecargas (en caso necesario).
DL_ES_PS_0006	Las administrativas de Admisión de Urgencias desconocen cómo registrarían a un paciente que acuda a urgencias debido a accidente pirotécnico. Es una situación que no se les ha dado, y refieren que posiblemente filiarían al paciente reflejando "enfermedad común" pero en el campo Observaciones aclarando "accidente pirotécnico"	Procedimiento de Gestión de Urgencias: Accidentes Pirotécnicos: el administrativo registrará en la carpeta compartida " Z " a todo paciente que acuda a urgencias por accidente relacionado con artículos pirotécnicos.	Procedimiento de Gestión de Urgencias	Refrescar la formación al personal administrativo de la admisión de urgencias con respecto al Procedimiento de Gestión de Urgencias, en concreto en el proceso de filiación de pacientes con este tipo de situaciones específicas.



Código de Desviación	Desviación	Requisitos relacionados	Documentos auditados	Propuesta Plan de Acción
DL_ES_DPS_0001 DL_ES_CAP_0001	Todo el personal administrativo de la SC está debidamente uniformado e identificado, exceptuando cuando cubren descansos de otros compañeros.	PPTE Requisitos particulares 4. Especificaciones técnicas del servicio. Sección de indicadores. Ref Pliego General: Identificación visible del personal que presta el servicio El personal está correctamente uniformado	No aplica	La SC deberá recordar a todo su personal administrativo que es obligatorio y necesario estar debidamente uniformado e identificado en todo momento mientras dure el servicio.



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

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

6.1 ANEXO 1: Tabla evaluación de los requisitos documentales.

REQUISITO	DOCUMENTO	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
Definir la prestación del servicio en un manual de procedimiento	Manuales de procedimientos	Crítica	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Descripción de todos los servicios de apoyo administrativo previstos	Manuales de procedimientos	Media	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
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	8	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
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	

REQUISITO	DOCUMENTO	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
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	
Gestión administrativa del almacén de productos farmacéuticos	Registros del sistema de gestión de almacén de farmacia	Crítica	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Para el control de stock de almacén de farmacia utilizan el programa Farmatools. También desde aquí se hacen pedidos.
Realizar las labores administrativas para los servicios asistenciales que la Administración Sanitaria determine	Manuales de procedimientos	Crítica	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
	Informes de actividad	Media	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	El Informe Mensual que pide la UTC
Establecimiento de un sistema de comunicación ágil y eficiente entre todos los usuarios los 365 días del año	Manuales de procedimientos	Media	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	



REQUISITO	DOCUMENTO	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
	Planificaciones de personal, dotación de los puestos de atención telefónica	Media	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
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	
Garantizar la interconexión entre los profesionales, Sociedad Concesionaria, pacientes tanto a nivel interno como comunicación externa.	Listados de teléfonos y directorios actualizados.	Media	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	El último Listado telefónico actualizado es de Octubre 2020
	Árbol de extensiones de centralita.	Media	9	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	El último Listado telefónico actualizado es de Octubre 2020. Se han hecho pruebas de derivación satisfactorias



REQUISITO	DOCUMENTO	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
	Informes del sistema de comunicaciones	Media	8	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Tienen un informe de ICM que luego ellos tratan
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	
	Nuevas incorporaciones.	Crítica	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Respetar los plazos máximos de sustitución	Registros de contratación: personal de sustitución	Crítica	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	



REQUISITO	DOCUMENTO	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
Realizar cursos de formación continuada, para que todo el personal que presta servicios en las distintas áreas conozca las Tareas a realizar en las diferentes Áreas de Actividad del hospital	Plan de formación.	Media	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	<p>Se evidencia en el documento "Formación SADC", formación en 2018 relacionada con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Información centralita (28 trabajadores asisten) • Admisión central (27 trabajadores asisten) • Gestión de camas / transporte sanitario (5 trabajadores asisten) • Rehabilitación (5 trabajadores asisten) • Citación presencial en mostrador (27 trabajadores asisten) • Citación telefónica (26 trabajadores asisten) • Radiodiagnóstico (10 trabajadores asisten) • Hospital de Día (7 trabajadores asisten) • Urgencias (27 trabajadores asisten) • Unidad de atención al paciente (5 trabajadores asisten) • LEQ / Programación quirúrgica (7 trabajadores asisten) • Archivo / registro (6 trabajadores asisten) • Canalizaciones (6 trabajadores asisten) • Primaria/SCAE (6 trabajadores asisten) • Gestión de pacientes / Agendas (5 trabajadores asisten)
	Registro de formación impartida.	Media	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	<p>Los registros de la formación impartida al personal administrativo únicamente tienen que ver con "Privacidad y gestión de la información" y "PRL". Hay otros cursos más específicos a sus puestos de trabajo en el año 2018 y años anteriores, además el Director de la SC refiere que periódicamente se hacen cursos de actualización y refrescos</p>



REQUISITO	DOCUMENTO	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
	Registros y controles de asistencia.	Media	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Si hay registros y firmas de asistencia a los cursos realizados en 2019 y 2020
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	Se puede evidenciar un listado con las aplicaciones informáticas utilizadas por el servicio administrativo, de software específico y de Excel y Access, identificando en qué áreas o actividades se utilizan.
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	Realizado muestreo de 3 meses.
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	Se firma en todos los casos, como parte de las cláusulas adicionales de los contratos realizados a los trabajadores.
Tener conocimiento exhaustivo de la ubicación de todas las dependencias del Centro Sanitario	Registro de incidencias	Crítica	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	No existen incidencias/reclamaciones relacionadas



REQUISITO	DOCUMENTO	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
Conocimiento de los medios que dispone el Hospital para facilitar la comunicación a personas discapacitadas, entre las distintas áreas de este.	Registro de incidencias	Media	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	No existen incidencias/reclamaciones relacionadas
Conocimiento actualizado del nombre, apellidos y lugar de ubicación y teléfono de las personas relevantes del Hospital	Listado de personas relevantes.	Media	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Se evidencia conocimiento de personas relevantes del hospital mediante "Listín Telefónico"
	Registro de incidencias	Media	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	No existen incidencias/reclamaciones relacionadas
Facilitar la tarjeta Identificación de Acceso que la Administración Sanitaria determine	Registros de entrega de identificación de acceso	Media	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Se hace con tarjeta sanitaria o DNI
Tendrá a su cargo los buscapersonas y los cargadores necesarios para su utilización, así como cualquier otro sistema de intercomunicación.	Registros de utilización del sistema de buscapersonas	Crítica	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Hay Listado de móviles de los administrativos de la SC. No utilizan buscas ya



REQUISITO	DOCUMENTO	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
Localizará a las personas que están de guardia localizada en los sistemas de intercomunicación de larga distancia, cuando sean requeridas por el personal sanitario del hospital, siguiendo el protocolo que se establezca al efecto.	Informes de calidad del sistema de atención telefónica	Crítica	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Tienen listado de personas de guardia para todos los administrativos de la SC
	Protocolo específico	Crítica	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Tienen listado de personas de guardia para todos los administrativos 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	El Informe Mensual que pide la UTC
Establecimiento de un sistema de comunicación ágil y eficiente entre todos los usuarios los 365 días del año	Informes de actividad	Media	7	DESVIACIÓN DE CRITICIDAD LEVE	DL_ES_RD_0001	Hay Informes de la centralita (ICM), aunque sólo se explotan algunos datos



REQUISITO	DOCUMENTO	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
Tomar las medidas oportunas para que, en caso de ausencia del personal, éste sea sustituido por otro con el mismo nivel de conocimientos que la persona sustituida	Capacitación del nuevo personal.	Crítica	7	DESVIACIÓN DE CRITICIDAD LEVE	DL_ES_RD_0002	Las nuevas incorporaciones / sustituciones son personas en prácticas que vienen del Colegio Loyola (Salesianos Aranjuez). Están en prácticas 4 meses y formándose y siendo tutorados todo este tiempo. Después de este período ya se contratan según necesidad. Como registro de Acogida tienen un "Informe de Visitas sobre Formación en Centros de Trabajo" que remiten al colegio Loyola tras las prácticas. Se recomienda realizar un registro de esta formación inicial.
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	DL_ES_RD_0003	Se evidencia en el documento "Formación SADO", formación en 2018 relacionada con la aplicación informática SCAE, a 6 trabajadores. Además de esto: Las nuevas incorporaciones / sustituciones son personas en prácticas que vienen del Colegio Loyola (Salesianos Aranjuez). Están en prácticas 4 meses y formándose y siendo tutorados todo este tiempo. Después de este período ya se contratan según necesidad. Como registro de Acogida tienen un "Informe de Visitas sobre Formación en Centros de Trabajo" que remiten al colegio Loyola tras las prácticas. En esos 4 meses de prácticas, son formados en las aplicaciones informáticas y en las tareas de los diferentes puestos, pero no en todas las ocasiones se puede evidenciar un registro de que recibieron como formación en las prácticas



REQUISITO	DOCUMENTO	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
	Registros de formación	Media	7	DESVIACIÓN DE CRITICIDAD LEVE		Los registros de la formación impartida al personal administrativo del Hospital únicamente tienen que ver con "Privacidad y gestión de la información" y "PRL" en 2019, no obstante las nuevas incorporaciones / sustituciones son personas en prácticas que vienen del Colegio Loyola (Salesianos Aranjuez). Están en prácticas 4 meses y formándose y siendo tutorados todo este tiempo. Después de este período ya se contratan según necesidad. Como registro de Acogida tienen un "Informe de Visitas sobre Formación en Centros de Trabajo" que remiten al colegio Loyola tras las prácticas. En esos 4 meses de prácticas, son formados en las aplicaciones informáticas y en las tareas de los diferentes puestos, pero no en todas las ocasiones se puede evidenciar un registro de que recibieron como formación en las prácticas
Tener conocimiento exhaustivo de la ubicación de todas las dependencias del Centro Sanitario	Listado de dependencias del hospital	Media	7	DESVIACIÓN DE CRITICIDAD LEVE	DL_ES_RD_0004	No se encuentra actualizado
	Plan de formación.	Media	7	DESVIACIÓN DE CRITICIDAD LEVE		Las nuevas incorporaciones / sustituciones son personas en prácticas que vienen del Colegio Loyola (Salesianos Aranjuez). Están en prácticas 4 meses y formándose y siendo tutorados todo este tiempo. Después de este período ya se contratan según necesidad. Como registro de Acogida tienen un "Informe de Visitas sobre Formación en Centros de Trabajo" que remiten al colegio Loyola tras las prácticas. En esos 4 meses de prácticas, se puede considerar que igualmente son formados en la ubicación de las diferentes áreas del hospital, pero no se puede evidenciar un registro de que recibieron como formación en las prácticas



REQUISITO	DOCUMENTO	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
	Registros de formación.	Crítica	7	DESVIACIÓN DE CRITICIDAD LEVE		
Conocimiento actualizado del nombre, apellidos y lugar de ubicación y teléfono de las personas relevantes del Hospital	Plan de formación.	Media	7	DESVIACIÓN DE CRITICIDAD LEVE	DL_ES_RD_0005	El Plan de formación 2019 de la sociedad concesionaria HOSPITAL DEL TAJO, S.A. no incluye formación sobre las personas relevantes del hospital y su ubicación y teléfono; incluye las formaciones de "Privacidad y gestión de la información" y "PRL". Del mismo modo, tampoco se puede evidenciar, mediante el documento "Formación SADOCS", de 2018, formación a los trabajadores relacionada con la localización del personal relevante del hospital
	Registros de formación	Media	7	DESVIACIÓN DE CRITICIDAD LEVE		Los registros de la formación impartida al personal administrativo del Hospital únicamente tienen que ver con "Privacidad y gestión de la información" y "PRL".
Sustitución de la persona que tenga un desempeño del puesto de trabajo deficiente. La Sociedad Concesionaria deberá sustituirla a la mayor brevedad posible.	Evaluaciones de desempeño.	Crítica	5	DESVIACIÓN DE CRITICIDAD MEDIA	DM_ES_RD_0001	No se hacen evaluaciones de desempeño.



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	3	DESVIACIÓN DE CRITICIDAD MEDIA	DM_ES_RD_0002	Verificando los cuadrantes mensuales de personal administrativo, no se puede evidenciar que se cuente con refuerzos en picos de demanda que puedan atender dicha demanda. Hay ocasiones que no se cubren vacaciones en determinados puestos, o algunos puestos que en determinados momentos del día, actúan en dos zonas diferentes.
Admisión, recepción información: se prestará en turno de mañana, tarde y noche, según las indicaciones que marque la Administración Sanitaria	Planillas de personal.	Crítica	5	DESVIACIÓN DE CRITICIDAD MEDIA		Se puede quedar un poco corta esta cobertura en las mañanas en Admisión / Información / Recepción, ya que son dos personas pero para Información y Recepción y también para Admisión General, además de hacer otras tareas, como correo, etc.
Acompañar a enfermos, familiares o visitantes al lugar donde vayan, en las circunstancias que queden establecidas en el oportuno protocolo	Registros o informes de actividad.	Baja	5	DESVIACIÓN DE CRITICIDAD MEDIA	DM_ES_RD_0003	En Rehabilitación no disponen de ningún protocolo de acompañamientos, ni hacen ningún tipo de registro de acompañamientos. Las sillas de ruedas y los TIGAs están de todas formas ubicados en urgencias, por lo que si algún paciente viene a RHB derivado de Administración Central / Información pidiendo por acompañamiento o silla de ruedas, las administrativas de RHB les dicen que vayan a urgencias para pedir acompañamiento de TIGA o para que pidan silla de ruedas: La Coordinadora de Administrativos de la SC me refiere que ellos no hacen registro de control de sillas de ruedas y que tampoco hacen registro de acompañamientos.

REQUISITO	DOCUMENTO	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
	Protocolo establecido	Baja	5	DESVIACIÓN DE CRITICIDAD MEDIA		
Conocimiento de los medios que dispone el Hospital para facilitar la comunicación a personas discapacitadas, entre las distintas áreas de este.	Listado de medios de comunicación adaptados.	Media	5	DESVIACIÓN DE CRITICIDAD MEDIA	DM_ES_RD_0004	No disponen de medios de comunicación adaptados para discapacitados. Únicamente tienen Tele traductor en Urgencias / Información al Paciente
	Plan de formación.	Media	5	DESVIACIÓN DE CRITICIDAD MEDIA		El Plan de formación 2019 de la sociedad concesionaria HOSPITAL DEL TAJO, S.A. no incluye formación sobre los medios de comunicación adaptados; incluye las formaciones de "Privacidad y gestión de la información" y "PRL". Del mismo modo, tampoco se puede evidenciar, mediante el documento "Formación SADOCC", de 2018, formación a los trabajadores relacionada con el uso de medios de comunicación adaptados.



REQUISITO	DOCUMENTO	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
	Registros de formación	Media	5	DESVIACIÓN DE CRITICIDAD MEDIA		Los registros de la formación impartida al personal administrativo del Hospital únicamente tienen que ver con "Privacidad y gestión de la información" y "PRL". No disponen de medios de comunicación adaptados para discapacitados. Únicamente tienen Tele traductor en Urgencias / Información al Paciente
Conocimientos básicos de las lenguas más habituales utilizadas en el área de influencia del Hospital	Listado de idiomas relevantes.	Media	5	DESVIACIÓN DE CRITICIDAD MEDIA	DM_ES_RD_0005	No existe Listado de Idiomas relevantes para el centro
	Plan de formación.	Media	5	DESVIACIÓN DE CRITICIDAD MEDIA		El Plan de formación 2019 de la sociedad concesionaria HOSPITAL DEL TAJO, S.A. no incluye formación sobre idiomas; incluye las formaciones de "Privacidad y gestión de la información" y "PRL". Del mismo modo, tampoco se puede evidenciar, mediante el documento "Formación SADO", de 2018, formación a los trabajadores relacionada con idiomas.
	Registros de formación	Media	5	DESVIACIÓN DE CRITICIDAD MEDIA		Los registros de la formación impartida al personal administrativo del Hospital únicamente tienen que ver con "Privacidad y gestión de la información" y "PRL".



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL DEL TAJO
11/01/2021



REQUISITO	DOCUMENTO	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
	Registro de incidencias	Media	5	DESVIACIÓN DE CRITICIDAD MEDIA		No existen incidencias/reclamaciones relacionadas

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

Auditado en: (Especificar el área)	Proceso	Subproceso	Requisito	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTUACIÓN	REDONDEO	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	OBSERVACIONES / DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
Dirección SC / Coordinación de Administrativos de SC	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	Coordinadora de administrativos de la SC (María Victoria García)
Dirección SC / Coordinación de Administrativos de SC	Gestión del personal administrativo	Planificación del servicio	Selección del personal según la adecuación a los perfiles necesarios.	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Dirección SC / Coordinación de Administrativos de SC	Gestión del personal administrativo	Planificación del servicio	Realización del cuadrante mensual de turnos	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Dirección SC / Coordinación de Administrativos de SC	Gestión del personal administrativo	Planificación del servicio	Reporte mensual del estado del servicio y las posibles incidencias que se hayan producido	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	El Informe Mensual que pide la UTC
Dirección SC / Coordinación de Administrativos de SC	Gestión del personal administrativo	Planificación del servicio	Gestión de sustituciones	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Dirección SC / Coordinación de Administrativos de SC	Gestión del personal administrativo	Planificación del servicio	Gestión de sobrecargas de trabajo	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Dirección SC / Coordinación de Administrativos de SC	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	Cuando falta la Coordinadora de Administrativos de la SC, puede delegar en la figura de la "Coordinadora de Programación Quirúrgica", Yolanda Hijosa
Dirección SC / Coordinación de Administrativos de SC	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	9,7	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Dirección SC / Coordinación de Administrativos de SC	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	
Dirección SC / Coordinación de Administrativos de SC	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
Dirección SC / Coordinación de Administrativos de SC	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	
Dirección SC / Coordinación de Administrativos de SC	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	
Dirección SC / Coordinación de Administrativos de SC	Gestión del personal administrativo	Control de presencia	Comunicación de libranzas con antelación suficiente	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Dirección SC / Coordinación de Administrativos de SC	Gestión del personal administrativo	Formación	Realización de un plan de formación anual	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Dirección SC / Coordinación de Administrativos de SC	Gestión del personal administrativo	Formación	Formación en las aplicaciones informáticas que se utilizan (SELENE, CIBELES, SIFCO, RULEQ...)	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Las nuevas incorporaciones / sustituciones son personas en prácticas que vienen del Colegio Loyola (Salesianos Aranjuez). Están en prácticas 4 meses y formándose y siendo tutorados todo este tiempo. Después de este período ya se contratan según necesidad. Como registro de Acogida tienen un "Informe de Visitas sobre Formación en Centros de Trabajo" que remiten al colegio Loyola tras las prácticas. Faltaría que se queden registro de esta formación inicial.
Dirección SC / Coordinación de Administrativos de SC	Gestión del personal administrativo	Acogida	Firma de la cláusula de confidencialidad	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
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	
Recepción / Información	Recepción e información general	Fax	Recepción y envío de faxes	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	No se hace prácticamente. Se funciona ahora mismo más con correo electrónico
Recepción / Información	Recepción e información general	Justificantes y autorizaciones	Justificantes de consultas y autorizaciones	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Recepción / Información	Recepción e información general	Acompañamientos	Apoyo al personal del hospital (TIGAs) que realizan el acompañamiento de pacientes que lo necesiten	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Consultas Externas	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	
LEQ	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	
Canalizaciones	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	
Canalizaciones	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	
Gestión de Camas	Admisión y documentación clínica		Gestión administrativa de la Hospitalización y gestión de camas.	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Lo hacen de L a V en Gestión de Camas, en fines de semana y festivos lo hacen en Urgencias



Auditado en: (Especificar el área)	Proceso	Subproceso	Requisito	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTUACIÓN	REDONDEO	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	OBSERVACIONES / DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
Archivo HC	Admisión y documentación clínica		Gestión de la Historia Clínica Electrónica y gestión del Archivo. Gestión de solicitudes de digitalización de la historia integrada (HORUS).	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Ok. Solicitudes de digitalización de HC no hay, porque el hospital empezó desde el principio con HC digital en Selene, y en el Archivo de HC sólo se archiva en papel los consentimientos de cirugía y los consentimientos de pruebas y preoperatorio.
Archivo HC	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	
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	
Urgencias	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	
Gestión de Camas	Admisión y documentación clínica		Colaboración con el SUMMA para la comunicación informática de camas disponibles y pacientes pendientes de ingreso.	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
SAP	Atención al paciente	Gestión de reclamaciones	Atender, tramitar y registrar cualquier solicitud, queja, reclamación o sugerencia presentada por un usuario en el programa CESTRACK, tratar de solucionar el problema en ese momento o trasladar la incidencia a los departamentos o instituciones pertinentes para su conocimiento, estudio y solución.	Media	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
SAP	Atención al paciente	Gestión de reclamaciones	Colaboración con la Dirección Gerencia en la firma y redacción de todas las contestaciones a reclamaciones, sugerencias y agradecimientos del hospital.	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	No es Dirección de Gerencia quien firma, sino el Jefe de Admisión (Alberto Romero)
SAP	Atención al paciente	Gestión de reclamaciones	Cierre de las reclamaciones en el aplicativo y envío de las mismas a los reclamantes	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
SAP	Atención al paciente	Actualización de datos de pacientes	Recogida y tramitación de solicitudes de rectificación de datos	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
SAP	Atención al paciente	Acompañamientos	Gestión del acompañamiento de pacientes del programa APAD.	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Casos muy puntuales. El acompañamiento lo realiza una enfermera en coordinación con la trabajadora social
SAP	Atención al paciente	Actualización de datos de pacientes	Registro de Instrucciones Previas (desde el 22 septiembre de 2017 en base a la Ley 4/2016).	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
SAP	Atención al paciente	Gestión de colas	Gestión de colas a través de QUENDA	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Recepción / Información	Atención telefónica	Información al paciente	Información general de todas las dependencias del hospital y de los horarios de funcionamiento	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
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	No es habitual
Recepción / Información	Atención telefónica	Redireccionamiento de llamadas	Redireccionamiento de llamadas (externas e internas) a las dependencias correspondientes	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
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	Tienen los teléfonos de los buscas de los médicos de urgencias para emergencias sanitarias
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	



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	Localización de guardia	Localización telefónica de la Guardia del Hospital: ver asignaciones de guardia, guardias localizadas...	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
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	
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	
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	
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	
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	



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



Auditado en: (Especificar el área)	Proceso	Subproceso	Requisito	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTUACIÓN	REDONDEO	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	OBSERVACIONES / DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
Citación Telefónica	Comunicación de cita	Correo ordinario	El correo ordinario se enviará a la dirección que conste en la historia clínica del paciente mediante sobres con ventana y con el membrete de la Comunidad de Madrid.	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
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	
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	



Auditado en: (Especificar el área)	Proceso	Subproceso	Requisito	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTUACIÓN	REDONDEO	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	OBSERVACIONES / DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
Citación Consultas Externas	Comunicación de cita	Presencial	<p>Observar la atención de una o varias citas presenciales:</p> <p>COMUNICACIÓN DE LA CITA FÍSICA Saludo de bienvenida: ¡Buenos días/tardes! ¿en qué puedo ayudarle? ó ¡Buenos días/tardes! Dígame- .</p> <p>Siempre Identificar a la persona a la que se va a dar la cita previa petición previa solicitud de tarjeta sanitaria facilitadora (no debemos exigirla, solo pedirla), o DNI del paciente para comprobación de datos.</p> <p>Se comprobará la dirección y teléfonos además del área. Siempre se tratará de USTED a los pacientes.</p> <p>Informar del día y la hora de la nueva cita para que el paciente dé su conformidad e imprimirle la misma.</p> <p>Saludo de despedida. Aquí tiene ¡que tenga un buen día!</p>	Media	9,5	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Gestión de Camas	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	
Gestión de Camas	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	



Auditado en: (Especificar el área)	Proceso	Subproceso	Requisito	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTUACIÓN	REDONDEO	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	OBSERVACIONES / DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
Gestión de Camas	Gestión y la planificación de las solicitudes procedentes de Atención Primaria y Residencias Sociosanitarias		La revisión de SCAE se realizará desde el SADOE los días laborables (preferiblemente de 12 a 15h) y se generará una cita en el tiempo estipulado según la normativa.	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Gestión de Camas	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	
Gestión de Camas	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	
Gestión de Camas	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	
Gestión de Camas	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	
Gestión de Camas	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
Gestión de Camas	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	
Gestión de Camas	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	
Gestión de Camas	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	
Gestión de Camas	Gestión y la planificación de las solicitudes procedentes de Atención Primaria y Residencias Sociosanitarias	Modificación de día de transporte sanitario tras una reprogramación de cita:	<p>Modificación de día de transporte sanitario tras una reprogramación de cita:</p> <p>Se lleva a cabo actualmente con las residencias, para ello deben enviar un correo electrónico desde la residencia con la solicitud del cambio de ambulancia, los datos del paciente y de la nueva cita, se contestará a la misma indicando la solución.</p>	Crítica	8	8	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Ellos dicen al paciente que llamen al SUMMA para que les reprogramen el transporte, pero a veces hay un poco de confusión o de conflicto, ya que en el SUMMA les dicen muchas veces que la modificación del transporte lo tiene que hacer el hospital, puesto que han sido ellos los que han reprogramado la cita. Muchas veces entonces, les toca a las administrativas de la SC de Gestión de camas modificar el transporte



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



Auditado en: (Especificar el área)	Proceso	Subproceso	Requisito	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTUACIÓN	REDONDEO	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	OBSERVACIONES / DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
Despacho Canalizaciones	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	1º paso de Validación: Dirección Médica del Hospital (Cristina Vélez); 2º paso de Validación (en ausencia de Dirección Médica): Jefe de Admisión (Alberto Romero) / Médico de Admisión (Rosario García)
Despacho Canalizaciones	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	1º paso de Validación: Dirección Médica del Hospital (Cristina Vélez); 2º paso de Validación (en ausencia de Dirección Médica): Jefe de Admisión (Alberto Romero) / Médico de Admisión (Rosario García)
Despacho Canalizaciones	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	El centro de referencia para el HTA es el Hospital 12 de Octubre
Despacho Canalizaciones	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	
Despacho Canalizaciones	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	



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



Auditado en: (Especificar el área)	Proceso	Subproceso	Requisito	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTUACIÓN	REDONDEO	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	OBSERVACIONES / DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
Despacho Canalizaciones	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	
Despacho Canalizaciones	Canalizaciones		¿Se dispone de un auxiliar Administrativo de lunes a viernes en turno de mañana?	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Despacho Canalizaciones	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	8	8	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Las Canalizaciones se registran en un Access por petición de la Dirección del Hospital al personal administrativo de la SC, no se reflejan en Selene
Gestión de Pacientes y Agendas	Actividad Ambulatoria no Quirúrgica y Citación	Gestión de Agendas	El personal administrativo de admisión proporcionará el soporte operativo preciso para definir las agendas y dar las citas facilitando información periódica sobre demora existente a la Dirección y los Servicios Asistenciales.	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Gestión de Pacientes y Agendas	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	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
			protocolo de Anulación correspondiente (Anexo II).						
Gestión de Pacientes y Agendas	Actividad Ambulatoria no Quirúrgica y Citación	Reprogramaciones	Las solicitudes deben rellenarse completamente y es importante conocer también los permisos de visualización de la misma (Anexo III) y si se requiere personal de enfermería extraordinario. En los cambios /anulaciones que afecten a citas de pacientes, se debe indicar dónde reprogramar los pacientes afectados.	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Gestión de Pacientes y Agendas	Actividad Ambulatoria no Quirúrgica y Citación	Reprogramaciones	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	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Gestión de Pacientes y Agendas	Actividad Ambulatoria no Quirúrgica y Citación	Reprogramaciones	Si no está bien cumplimentado se devolverá al jefe de Servicio clínico con las objeciones correspondientes. Si está bien cumplimentado, se enviará a la Dirección Médica para que lo autorice y una vez autorizado, se realizará por el SADOc la acción requerida siguiendo el Manual de Selene, las Recomendaciones y pasos (Anexo IV) y el Procedimiento de Aviso de Citas (Anexo V). Por último se procederá a su archivo.	Media	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
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	
Citación Telefónica	Actividad Ambulatoria no Quirúrgica y Citación	Gestión de citas	<p>En el momento de suministrarle la cita, se proporcionará al paciente la información sobre la misma, se le entregará el documento de CITA y se le resolverán las dudas que plantee.</p>	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Citación Telefónica	Actividad Ambulatoria no Quirúrgica y Citación	Gestión de citas	<p>Si es necesario realizar una reprogramación de la cita inicial por cualquier causa se procederá según el procedimiento de reprogramación y de aviso de cita.</p>	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	



Auditado en: (Especificar el área)	Proceso	Subproceso	Requisito	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTUACIÓN	REDONDEO	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	OBSERVACIONES / DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
Gestión de Pacientes y Agendas	Actividad Ambulatoria no Quirúrgica y Citación	Gestión de Agendas	Mantener las agendas de acuerdo a los criterios establecidos por la normativa vigente y a las necesidades organizativas del hospital.	Media	8	8	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	<p>La planificación de agendas, guardias lo hacen las administrativas pero en archivos en Excel. La comunicación por parte de los médicos o por parte de los diferentes jefes de servicio lo comunican cada uno a su manera, unos por email, otros en hojas impresas con su propio formato, etc. Esto dificulta la labor de las administrativas.</p> <p>También semanalmente las administrativas generan un informe a la administración sanitaria sobre la situación de las consultas, en cuanto al número de pendientes de cita (diferenciando 1ª cita o sucesivas). También realizan a petición de la Supervisora de Consultas Externas (del Hospital) un Informe periódico de los periodos vacacionales de cada uno de los médicos de citaciones. También se encargan de abrir la estructura y agendas de las diferentes especialidades, pero con un Excel específico de colchones (días bloqueados provisionalmente, para disponer de huecos libres en caso de reprogramación).</p>



Auditado en: (Especificar el área)	Proceso	Subproceso	Requisito	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTUACIÓN	REDONDEO	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	OBSERVACIONES / DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
Gestión de Pacientes y Agendas	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	
Gestión de Pacientes y Agendas	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	
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	
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	No tocan nada de psiquiatría por parte de las administrativas de Atención al Paciente
SAP	Actividad Ambulatoria no Quirúrgica y Citación	Solicitud de libre elección en otro centro	Denegación de la LE: Se actuará según la normativa vigente.	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Gestión de Pacientes y Agendas	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	La planificación de agendas, guardias lo hacen las administrativas pero en archivos en Excel. La comunicación por parte de los médicos o por parte de los diferentes jefes de servicio lo comunican cada uno a su manera, unos por email, otros en hojas impresas con



Auditado en: (Especificar el área)	Proceso	Subproceso	Requisito	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTUACIÓN	REDONDEO	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	OBSERVACIONES / DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
									su propio formato, etc. Esto dificulta la labor de las administrativas. Las administrativas también llevan un control de las agendas que se tienen que abrir de enfermería.
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	
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	
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	Para citar normalmente utilizan el Selene
Gestión de Pacientes y Agendas	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	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Hacen ellas informes para la administración sanitaria
Gestión de Pacientes y Agendas	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	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Hacen ellas informes para la administración sanitaria
Gestión de Pacientes y Agendas	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	Miden la SC el número de reprogramaciones al mes
Gestión de Pacientes y Agendas	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	



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	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	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	Únicamente cartelería expuesta en la unidad. Había un tríptico de información que se daba a pacientes y familiares, pero desde el Covid19, no se da
Urgencias	Admisión de Urgencias	Identificación y filiación del paciente	Siempre que las condiciones clínicas lo permitan, la identificación se realizará previa a la asistencia y de ser posible mediante soporte documental (TSI en el lector de tarjeta, o en su defecto DNI, NIE, Pasaporte, etc.).	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Urgencias	Admisión de Urgencias	Identificación y filiación del paciente	En el caso de que no aparezca en el FMP y no tenga TSI de la Comunidad de Madrid pero tenga Seguridad Social, se creará al paciente con los datos básicos en un principio, completándolo posteriormente con el sistema poblacional CIBELES para comprobar el hospital de referencia que tiene asignado el paciente y darle de alta correctamente en SELENE siguiendo el procedimiento de asignación de garantes.	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	



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



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 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	En cada asistencia SELENE se asigna un número de episodio único, secuencial y constante, de forma que ese número identifique inequívocamente al episodio asistencial concreto ligado a un paciente.	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Urgencias	Admisión de Urgencias	Asignación del financiador o garante del episodio	¿Se registra: Motivo de ingreso: domicilio, otro hospital, SUMMA, Atención Primaria?	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Urgencias	Admisión de Urgencias	Asignación del financiador o garante del episodio	¿Se registra: Modo de llegada: propios medios, policía, ambulancia, otro Hospital?	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Urgencias	Admisión de Urgencias	Asignación del financiador o garante del episodio	¿Se registra: Unidad de gestión: Urgencias.?	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Urgencias	Admisión de Urgencias	Asignación del financiador o garante del episodio	¿Se registra: Indicación: orden facultativa (indicación realizada y documentada por un facultativo), petición propia (paciente acude de forma voluntaria), orden Judicial: (disposición dictada por un juez), Petición familiar (a solicitud de padre, madre o tutor o representante legal de un paciente menor de edad o incapacitado)?	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	



Auditado en: (Especificar el área)	Proceso	Subproceso	Requisito	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTUACIÓN	REDONDEO	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	OBSERVACIONES / DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
Urgencias	Admisión de Urgencias	Asignación del financiador o garante del episodio	¿Se registra: Tipo de patología: enfermedad común (alteración de la salud del usuario), parto (síntomatología relacionada con el proceso de parto), accidente deportivo (daño producido en el desarrollo de una actividad deportiva estando federado el usuario), accidente de tráfico/atropello (daño ocasionado por la colisión de vehículos a motor/ lesión causada por un vehículo motor de forma directa sobre el paciente)?	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Urgencias	Admisión de Urgencias	Asignación del financiador o garante del episodio	¿Se registra: 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 avise 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 Triaje. (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	



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: 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	
Urgencias	Admisión de Urgencias	Mantenimiento del registro	Actualización de datos de: Ingreso urgente, pendientes de cama-hospitalización: listado de pacientes con peticiones de ingreso (se puede imprimir y poner el cargo del Servicio para orden administrativo. Si en la descripción diagnóstica pone, "proceso urgencias" se debe cambiar y poner como nombre de proceso lo que ponga en la descripción diagnóstica, para lo cual dentro de historia de paciente se pincha el icono de modificar proceso y se pone la descripción diagnóstica.	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Urgencias	Admisión de Urgencias	Mantenimiento del registro	Actualización de datos de: Autorización de ubicación: una vez comprobada la existencia física del "consentimiento de información de ubicación" (debidamente firmado y cumplimentado) se añadirá en las alertas de Selene pinchando en el icono en el caso que SÍ se pueda informar y en el caso de que NO se pueda informar.	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	



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: 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 tramitaría por el SADOc de Urgencias (Planning de camas no ocupadas por UE).	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Urgencias	Admisión de Urgencias	Mantenimiento del registro	Actualización de datos de: Una vez que tengamos cama asignada, se verifica la petición () y se pasa al buzón de Con cama, avisando al control de enfermería en el que se encuentre en paciente (Box, observación...) comunicando la habitación asignada.	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Urgencias	Admisión de Urgencias	Mantenimiento del registro	Actualización de datos de: Una vez se comunique al SADOc de Urgencias que ha subido a planta, se procede a la hospitalización. En la pantalla de Admisión hospitalización, se selecciona la Unidad de gestión (a cargo de quien es el ingreso) y el Recurso activo (habitación). Una vez que ingresemos al paciente finalizamos dicha petición (Finalizada) para que desaparezca.	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: 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	O Jefe de Admisión o médico de guardia
Urgencias	Admisión de Urgencias	Mantenimiento del registro	Actualización de datos de: Ambulancias: buzón que muestra los pacientes en urgencias con petición de ambulancia para su gestión (importante revisar los buzones de programados y urgentes por si existiera un error del médico en la petición).	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Urgencias	Admisión de Urgencias	Mantenimiento del registro	Actualización de datos de: -Actividad de Urgencias: diariamente se registrará la actividad del Servicio de Urgencias: número de urgencias, ingresos totales, pacientes fuera de área, demora media, etc.	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Ingresos realizados, ingresos pendientes
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	



Auditado en: (Especificar el área)	Proceso	Subproceso	Requisito	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTUACIÓN	REDONDEO	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	OBSERVACIONES / DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
Urgencias	Admisión de Urgencias	Mantenimiento del registro	Actualización de datos de: - Informe de Incidencias: el administrativo registrará en la carpeta Z, las incidencias que ocurran en cada uno de los turnos.	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Urgencias	Admisión de Urgencias	Mantenimiento de recursos informáticos	El SADOc estará en contacto permanente con todos los departamentos informáticos implicados en la gestión del paciente y mantendrá actualizadas las distintas tablas de información y buzones de Selene para conocer en tiempo real los recursos funcionantes (camas, sillones, boxes, etc.).	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Urgencias	Admisión de Urgencias	Gestión del alta	Una vez resuelta la asistencia urgente y comunicada por el médico a través del de SELENE (alta física y alta clínica o paciente en EPA), el SADOc registrará el alta del paciente en el sistema indicando el motivo de alta	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Urgencias	Admisión de Urgencias	Emisión de documentos y funciones de apoyo a la asistencia.	Pulseras identificativas: serán impresas una vez realizada la filiación del paciente (Procedimiento de apoyo administrativo).	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Urgencias	Admisión de Urgencias	Emisión de documentos y funciones de apoyo a la asistencia.	Justificantes de Asistencia sanitaria: se procederá a su emisión, según Resolución 28/2010 de la Viceconsejería de Asistencia Sanitaria del Servicio Madrileño de Salud (Procedimiento de apoyo administrativo).	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Urgencias	Admisión de Urgencias	Emisión de documentos y funciones de apoyo a la asistencia.	Centralita telefónica y gestión de camas hospitalaria de 22h a 8h.	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
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.,	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
			según el procedimiento de Asignación de Garantes						
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 SADOCC que comunique al Juzgado por la vía de comunicación ordinaria (retención forzosa, exitus extramuros, etc.)	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Urgencias	Admisión de Urgencias	Emisión de documentos y funciones de apoyo a la asistencia.	Gestión de Reclamaciones: Se debe sellar la reclamación que sea entregada (Pasar a trámite) y enviar al Servicio de Atención al Paciente.	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Urgencias	Admisión de Urgencias	Emisión de documentos y funciones de apoyo a la asistencia.	Comunicación en Situación de Catástrofe: el personal administrativo del SADOCC 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	



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.	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 SADO para luego poder incorporar al sistema los datos, y con la segunda pasaría el paciente a triaje.	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Urgencias	Admisión de Urgencias	Emisión de documentos y funciones de apoyo a la asistencia.	Petición de datos solicitados por Supervisor y Jefe de Hospital: se tratará de facilitar estos datos, si interfiere en la actividad de filiación y registro solicitaremos los datos que necesita para dárselos en un momento posterior sin pacientes.	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Urgencias	Admisión de Urgencias	Emisión de documentos y funciones de apoyo a la asistencia.	Para valoración in situ de un proceso de admisión en urgencias: Puntos clave: 1. SIEMPRE PREGUNTAR ¿CÓMO SE LO HA HECHO, DONDE? ¿TIENE SEGURO, MUTUA, ACCIDENTE FEDERADO, LABORAL, CAZA, ETC.? 2. REVISAR TIS CON EL TURNO ANTERIOR. 3. SINCRONIZAR DATOS (CON TARJETA) SI ES EL CASO. CONFIRMAR CON CIBELES. 4. CONTROLAR PACIENTES FUERA DE AREA (OTRO DOCUMENTO) INGRESO/ AMBULANCIA/ CITA... 5. EN CASO DE ERROR SIEMPRE ANULAR (IR HACIA ATRÁS) NO DAR DE ALTA AL PACIENTE. 6. ORGANIZAR TABLAS EN SELENE.	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	



Auditado en: (Especificar el área)	Proceso	Subproceso	Requisito	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTUACIÓN	REDONDEO	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	OBSERVACIONES / DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
Urgencias	Admisión de Urgencias	Dotación de medios	¿Se dispone de 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	
Urgencias	Admisión de Urgencias	Dotación de medios	¿Se dispone de señalización de los puestos, banda de espere turno en el suelo, cartel de ausencia...?	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Urgencias	Admisión de Urgencias	Dotación de medios	¿Se dispone de Artículos de Papelería (archivadores, AZ, folios, bandejas metálicas, pulseras, bolígrafos, grapadoras, etc.)?	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Urgencias	Admisión de Urgencias	Dotación de medios	¿Se dispone de artículos de imprenta (carteles de LOPD, reclamaciones, tarjetas de información sobre teléfonos, calendarios, etc.)?	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Urgencias	Admisión de Urgencias	Dotación de medios	¿Se dispone de uniformidad corporativa (ropa, zapatos y tarjetas identificativas)?	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Hospital de Día	Hospitalización y hospital de día	Gestión de camas de hospitalización y hospital de día	Revisión continuada del estado de recursos	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Disponen de 9 sillones, la revisión de los recursos lo hacen los sanitarios dentro de la unidad, y le informan de ello a la administrativa para que según esto pueda citar. Tiene la administrativa, no obstante, los recursos disponibles en cada momento en el Selene
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 hacen desde Gestión de Camas (Administración Central)
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	Las Altas diarias lo hace el personal sanitario dentro de la Unidad de Hospital de Día



Auditado en: (Especificar el área)	Proceso	Subproceso	Requisito	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTUACIÓN	REDONDEO	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	OBSERVACIONES / DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
Hospital de Día	Hospitalización y hospital de día	Gestión de camas de hospitalización y hospital de día	Asignación de camas para REA, UCI, URG	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Lo hacen desde Gestión de Camas (Administración Central)
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	Lo hacen desde Gestión de Camas (Administración Central)
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	Pide las ambulancias del Hospital de Día
LEQ	Cirugía	Gestión de Lista de Espera Quirúrgica (LEQ)	Recepción del plan semanal de cirugías por parte de los Jefes de Servicio	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Los médicos y anestelistas complican el trabajo a las administrativas de LEQ, porque en ocasiones no registran nada en el Selene, sobre el preoperatorio (si está realizado o no, si es apto o no para cirugía). Hay normas trazadas por la Dirección Médica para los médicos y anestelistas para que comuniquen la información necesaria de las cirugías que ellos van a realizar, y que lo comuniquen de forma correcta a las administrativas para facilitarles su trabajo, pero hay evidencia de que no hacen demasiado caso de estas normas.
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	



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)	Programación en SELENE de los quirófanos	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)	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	
Citación Telefónica	Citación CCEE	Citación	Citación presencial y no presencial	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Citación Telefónica	Citación CCEE	Citación	Citación presencial y no presencial de Interconsultas	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Citación Telefónica	Citación CCEE	Citación	Citación presencial y no presencial de Pruebas específicas	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Cirugía	Citación CCEE	Citación	Citación de preoperatorios	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Lo hacen con la aplicación Selene
Laboratorio	Citación CCEE	Citación	Citación de pruebas analíticas	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Utilizan el Quenda para la gestión de colas en extracciones y el Servolab (programa informático específico de la unidad de laboratorio)



Auditado en: (Especificar el área)	Proceso	Subproceso	Requisito	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTUACIÓN	REDONDEO	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	OBSERVACIONES / DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
Radiología	Citación CCEE	Citación	Citación de exploraciones de radiodiagnóstico	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Utilizan para citar el Selene y el programa informático específico de rayos llamado RIS (únicamente utilizan el RIS cuando el tótem que imprime los turnos de los pacientes citas falla o se bloquea). Citan a pacientes telefónicamente (<15 días) y por carta (>15 días).
Citación Telefónica	Citación CCEE	Lista de espera	Inclusión en lista de espera	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Citación Telefónica	Citación CCEE	Pruebas	Coordinación en la citación de consultas y las pruebas asociadas	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Citación Telefónica	Citación CCEE	Reprogramaciones	Reprogramaciones internas a petición del paciente	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
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	
Citación Telefónica	Citación CCEE	Información y atención al paciente	Atención al usuario telefónica y presencial	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Citación Telefónica	Citación CCEE	Citación	Citaciones después de canalizaciones	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Registro Neonatos	Registro Neonatos	Registros Neonatos para Registro Civil	Toma de datos de padres y neonato para registro civil	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Dirección SC / Coordinación de Administrativos de SC	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	Las nuevas incorporaciones / sustituciones son personas en prácticas que vienen del Colegio Loyola (Salesianos Aranjuez). Están en prácticas 4 meses y formándose y siendo tutorados todo este tiempo. Después de este período ya se contratan según necesidad. Como registro de Acogida tienen un "Informe de Visitas sobre Formación en Centros de Trabajo" que remiten al colegio Loyola tras las



Auditado en: (Especificar el área)	Proceso	Subproceso	Requisito	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTUACIÓN	REDONDEO	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	OBSERVACIONES / DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
									prácticas. Faltaría que se queden registro de esta formación inicial.
Dirección SC / Coordinación de Administrativos de SC	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	7	7	DESVIACIÓN DE CRITICIDAD LEVE		Quando el personal acude como formación y en prácticas desde el Colegio Loyola, los manuales y procedimientos se pueden acceder en digital por Z, pero no se deja evidencia en ningún registro de este inicio de acceso a la documentación. Únicamente cuando son contratados con posterioridad, en el contrato se adjuntan documentos necesarios (firma confidencialidad, etc.)
SADOC / Jefe Admisión y Documentación Clínica	Gestión del personal administrativo	Acogida	Verificar la vigencia la de los documentos de definición de tareas y procedimientos.	Media	7	7	DESVIACIÓN DE CRITICIDAD LEVE	DL_ES_PS_0002	Los procedimientos, protocolos y manuales se actualizan y modifican por parte del Jefe de Admisión, no por el personal de la SC. Si son documentos actualizados, pero no los realiza la SC
Recepción / Información	Recepción e información general	Información general	Información de los medios para facilitar la comunicación y los accesos a personas discapacitadas	Media	7	7	DESVIACIÓN DE CRITICIDAD LEVE	DL_ES_PS_0003	Sólo disponen de Tele traductor en la zona de Urgencias / Información al Paciente. Si alguien pregunta por el Tele traductor en Información /



Auditado en: (Especificar el área)	Proceso	Subproceso	Requisito	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTUACIÓN	REDONDEO	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	OBSERVACIONES / DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
									Recepción / Admisión, se les envía allí. No disponen de más medios
Registro de Neonatos	Admisión y documentación clínica		Colaboración con el Ministerio de Justicia para la comunicación al registro civil de los recién nacidos en el hospital.	Media	7	7	DESVIACIÓN DE CRITICIDAD LEVE	DL_ES_PS_0004	Es la misma persona que está en Archivo de HC. En su día a día, hace las dos funciones, Archivo de HC y Registro de Neonatos
Gestión de Pacientes y Agendas	Actividad Ambulatoria no Quirúrgica y Citación	Reprogramaciones	Verificar que el personal administrativo de admisión dispone de: agenda con nombre normalizado el servicio, las prestaciones, grupo etario, asignación de médico responsable y visibilidad de libre elección, tipo de agenda, general o monográfica, estructuras, periodos, volumen máximo de sobrecargas (si se solicita) y permisos de visualización.	Crítica	7	7	DESVIACIÓN DE CRITICIDAD LEVE	DL_ES_PS_0005	No reflejan grupo etario o sobrecargas
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_0006	Lo desconocen
Despacho Canalizaciones	Canalizaciones		¿Se dispone de indicadores como: Número de solicitudes tramitadas /unidad de tiempo?	Media	5	5	DESVIACIÓN DE CRITICIDAD MEDIA		No se mide
Despacho Canalizaciones	Canalizaciones		¿Se dispone de indicadores como: Porcentaje de pacientes de otras comunidades autónomas atendidos de forma programada en SIFCO /unidad de tiempo?	Media	5	5	DESVIACIÓN DE CRITICIDAD MEDIA	DM_ES_PS_0001	No se mide



Auditado en: (Especificar el área)	Proceso	Subproceso	Requisito	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTUACIÓN	REDONDEO	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	OBSERVACIONES / DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
Urgencias	Admisión de Urgencias	Dotación de medios	¿Se dispone del indicador de "Número de registros de entrada realizados en urgencias, por unidad de tiempo"?	Media	5	5	DESVIACIÓN DE CRITICIDAD MEDIA		No se mide
Urgencias	Admisión de Urgencias	Dotación de medios	¿Se dispone de indicadores como "Porcentaje de episodios facturables registrados correctamente en relación al total de facturables"?	Media	5	5	DESVIACIÓN DE CRITICIDAD MEDIA		No se mide

6.2.1 Anexo 2: Tabla de Evaluación: Verificación Comunicación Cita

	Área: Citación Telefónica Consultas Externas (despacho de Atención al Paciente de tarde)										Área: Citación Telefónica Consultas Externas (despacho "Gestión de Pacientes y Agendas" de mañana)										
	Muestra 1	Muestra 2	Muestra 3	Muestra 4	Muestra 5	Muestra 6	Muestra 7	Muestra 8	Muestra 9	Muestra 10	Muestra 11	Muestra 12	Muestra 13	Muestra 14	Muestra 15	Muestra 16	Muestra 17	Muestra 18	Muestra 19	Muestra 20	
Datos de la muestra... (Persona observada, fecha, hora y área. Adicionalmente se puede indicar el asunto tratado por el paciente...)	Fecha: 19/10/2020; Hora: 15:54; Paciente: JS; Motivo: duda sobre una cita anulada	Fecha: 19/10/2020; Hora: 16:04; Paciente: PLM; Motivo: Paciente con cita cancelada y fijar cita con neumólogo y cardiólogo	Fecha: 19/10/2020; Hora: 16:08; Paciente: JV; Motivo: Adelantar cita con dermatólogo	Fecha: 19/10/2020; Hora: 16:17; Paciente: AA; Motivo: paciente quiere cambiar la cita	Fecha: 19/10/2020; Hora: 16:20; Paciente: JMM; Motivo: petición ambulancia para Consulta	Fecha: 19/10/2020; Hora: 16:29; Paciente: MAR; Motivo: cita para extracciones	Fecha: 19/10/2020; Hora: 16:31; Paciente: MED; Motivo: paciente quiere cambiar cita (adelantar una cita de neumología)	Fecha: 19/10/2020; Hora: 16:36; Paciente: MLC; Motivo: paciente llama para juntar dos citas y adelantar otra	Fecha: 19/10/2020; Hora: 16:48; Paciente: AR; Motivo: petición de cita para una analítica	Fecha: 19/10/2020; Hora: 16:57; Paciente: MJE; Motivo: duda de paciente sobre una cita que se le ha pasado (traumatología)	Fecha: 21/10/2020; Hora: 13:18; Paciente: FDFG; Motivo: cambio de cita (reprogramación oftalmológica)	Fecha: 21/10/2020; Hora: 13:20; Paciente: MALP; Motivo: Reprogramación de cita	Fecha: 21/10/2020; Hora: 13:22; Paciente: MPE; Motivo: Reprogramación de cita	Fecha: 21/10/2020; Hora: 13:23; Paciente: JMLA; Motivo: Reprogramación de cita	Fecha: 21/10/2020; Hora: 13:25; Paciente: MTM; Motivo: Reprogramación de cita	Fecha: 21/10/2020; Hora: 13:27; Paciente: JGG; Motivo: Reprogramación de cita	Fecha: 21/10/2020; Hora: 13:29; Paciente: GDLP; Motivo: Reprogramación de cita	Fecha: 21/10/2020; Hora: 13:34; Paciente: SGS; Motivo: Reprogramación de cita	Fecha: 21/10/2020; Hora: 13:39; Paciente: MSM; Motivo: Reprogramación de cita	Fecha: 21/10/2020; Hora: 13:42; Paciente: MRRA; Motivo: Reprogramación de cita	
Criterio	Valoración										Valoración										
Saludo de bienvenida: ¡Buenos días/tardes!	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
Informar a la persona desde dónde se llama: - Llamo del departamento de gestión de citas del Hospital XXXX.	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
Identificar a la persona que voy a dar la cita: ¿Hablo con...? Si no	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10

	Área: Citación Telefónica Consultas Externas (despacho de Atención al Paciente de tarde)										Área: Citación Telefónica Consultas Externas (despacho "Gestión de Pacientes y Agendas" de mañana)									
	Muestra 1	Muestra 2	Muestra 3	Muestra 4	Muestra 5	Muestra 6	Muestra 7	Muestra 8	Muestra 9	Muestra 10	Muestra 11	Muestra 12	Muestra 13	Muestra 14	Muestra 15	Muestra 16	Muestra 17	Muestra 18	Muestra 19	Muestra 20
es el paciente identificar el parentesco con el mismo (hija, madre, esposa).																				
Siempre se tratará de USTED a los pacientes.	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	8	10	8
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	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.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	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	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
Saludo de despedida. Ique tenga	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10



PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL DEL TAJO
11/01/2021



	Área: Citación Telefónica Consultas Externas (despacho de Atención al Paciente de tarde)										Área: Citación Telefónica Consultas Externas (despacho "Gestión de Pacientes y Agendas" de mañana)										
	Muestra 1	Muestra 2	Muestra 3	Muestra 4	Muestra 5	Muestra 6	Muestra 7	Muestra 8	Muestra 9	Muestra 10	Muestra 11	Muestra 12	Muestra 13	Muestra 14	Muestra 15	Muestra 16	Muestra 17	Muestra 18	Muestra 19	Muestra 20	
un buen día, un saludo!																					
OBSERVACIONES / COMENTARIOS / INCIDENCIAS	Llamada de Paciente	Llamada de Paciente	Llamada de Paciente	Llamada de Paciente	Llamada de Paciente	Llamada de Paciente	Llamada de Paciente	Llamada de Paciente	Llamada de Paciente	Llamada de Paciente	Llamada de Administrativa	Llamada de Administrativa	Llamada de Administrativa	Llamada de Administrativa	Llamada de Administrativa	Llamada de Administrativa	Llamada de Administrativa	Llamada de Administrativa / Observaciones: La administrativa a veces trata de usted, y otras veces de tú	Llamada de Administrativa	Llamada de Administrativa / Observaciones: La administrativa a veces trata de usted, y otras veces de tú	
PROMEDIO LLAMADA	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	9,7	10,0	9,7	
PROMEDIO TOTAL MUESTRA 20 LLAMADAS	10,0																				

6.2.2 Anexo 2: Tabla de Evaluación: Verificación Citación Presencial

	Administrativo: Ana Isabel García					Administrativo: Agustín Laredo Carvajal				
	Muestra 1	Muestra 2	Muestra 3	Muestra 4	Muestra 5	Muestra 6	Muestra 7	Muestra 8	Muestra 9	Muestra 10
<p>Datos de la muestra... (Persona observada, fecha, hora y área. Adicionalmente se puede indicar el asunto tratado por el paciente...)</p>	<p>Área: Citación Consultas Externas (Citación Presencial en turno de mañana en Mostrador Citaciones 1ª Planta); Fecha: 22/10/2020; Hora: 11:15; Paciente: MASC; Motivo: adelanto de cita de Otorrino</p>	<p>Área: Citación Consultas Externas (Citación Presencial en turno de mañana en Mostrador Citaciones 1ª Planta); Fecha: 22/10/2020; Hora: 11:27; Paciente: MRD; Motivo: petición de cita para el neumólogo, y petición del listado de todas las citas del paciente.</p>	<p>Área: Citación Consultas Externas (Citación Presencial en turno de mañana en Mostrador Citaciones 1ª Planta); Fecha: 22/10/2020; Hora: 11:28; Paciente: JJMR; Motivo: comprobación de cita pendiente.</p>	<p>Área: Citación Consultas Externas (Citación Presencial en turno de mañana en Mostrador Citaciones 1ª Planta); Fecha: 22/10/2020; Hora: 11:50; Paciente: JVO; Motivo: Petición de cita para neumología</p>	<p>Área: Citación Consultas Externas (Citación Presencial en turno de mañana en Mostrador Citaciones 1ª Planta); Fecha: 22/10/2020; Hora: 11:53; Paciente: BCM; Motivo: Petición de cita para dermatología</p>	<p>Área: Citación Consultas Externas (Citación Presencial en turno de mañana en Mostrador Citaciones 1ª Planta); Fecha: 22/10/2020; Hora: 11:33; Paciente: SB; Motivo: citarse para pruebas radiológicas</p>	<p>Área: Citación Consultas Externas (Citación Presencial en turno de mañana en Mostrador Citaciones 1ª Planta); Fecha: 22/10/2020; Hora: 11:34; Paciente: ALHI; Motivo: pedir citación para radiología y consulta</p>	<p>Área: Citación Consultas Externas (Citación Presencial en turno de mañana en Mostrador Citaciones 1ª Planta); Fecha: 22/10/2020; Hora: 11:36; Paciente: AFEO; Motivo: petición de cita para analítica</p>	<p>Área: Citación Consultas Externas (Citación Presencial en turno de mañana en Mostrador Citaciones 1ª Planta); Fecha: 22/10/2020; Hora: 11:39; Paciente: AGT; Motivo: intento de adelantar una cita.</p>	<p>Área: Citación Consultas Externas (Citación Presencial en turno de mañana en Mostrador Citaciones 1ª Planta); Fecha: 22/10/2020; Hora: 12:02; Paciente: MSJB; Motivo: anulación de cita y petición de una nueva.</p>

	Administrativo: Ana Isabel García					Administrativo: Agustín Laredo Carvajal				
	Muestra 1	Muestra 2	Muestra 3	Muestra 4	Muestra 5	Muestra 6	Muestra 7	Muestra 8	Muestra 9	Muestra 10
Criterio	Valoración									
COMUNICACIÓN DE LA CITA FÍSICA										
Saludo de bienvenida: ¡Buenos días/tardes! ¿en qué puedo ayudarle? ó ¡Buenos días/tardes! Dígame - .	10	10	10	10	10	10	7	10	7	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.	10	10	10	10	10	10	10	10	10	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	10	7	7	5	5



	Administrativo: Ana Isabel García					Administrativo: Agustín Laredo Carvajal				
	Muestra 1	Muestra 2	Muestra 3	Muestra 4	Muestra 5	Muestra 6	Muestra 7	Muestra 8	Muestra 9	Muestra 10
OBSERVACIONES / COMENTARIOS / INCIDENCIAS							El administrativo no ha saludado / El administrativo se ha despedido con un "chao"	El administrativo se ha despedido con un "chao"	El administrativo no ha saludado / El administrativo no se ha despedido	El administrativo ha tratado a la paciente de tú en vez de usted en varias ocasiones / El administrativo no se ha despedido
PROMEDIO ATENCIÓN PRESENCIAL	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	8,8	9,4	8,4	8,4
PROMEDIO TOTAL POR ADMINISTRATIVO	10,0					9,0				
PROMEDIO TOTAL MUESTRA 10 ATENCIONES PRESENCIALES	9,5									

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

Proceso y subproceso	Tipo	Descripción	Valor objetivo	Estándar, objetivo o KPI (Resultado observado)	Información de consulta	Importancia	Nivel de cumplimiento	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Descripción de las evidencias
Gestión de RRHH	Estándar de prestación de servicio	Sustitución de personal por ausencias.	100%	100%	Planillas	Crítica	100%	N/A	
		% de ausencias sustituidas							
Formación	Objetivo	Formación específica para las diferentes tareas a realizar.	100%	100%	Manuales de Acogida + Manuales de Procedimientos	Crítica	100%	N/A	
		% de tareas técnicas críticas en las que el personal correspondiente tiene formación.							
Control	Estándar de prestación de servicio	Control de presencia de los trabajadores.	4%	6,6% en 2020	N/A	Media	85%	DM_ES_DPS_0001	Hubo números más altos en meses de febrero, marzo y abril (por encima del 10% de absentismo), por motivo puntual y específico del Covid-19 (absentismo por enfermedad)
		% de absentismo							
Seguridad de la información	Estándar de prestación de servicio	Cumplimiento del deber de confidencialidad.	No hay estándar definido	Tienen únicamente 10 reclamaciones en el año 2019 para el personal administrativo de la SC	Informe de Seguimiento de Indicadores Servicios Administrativos	Crítica	No hay estándar definido	DM_ES_DPS_0002	



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 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	N/A	Crítica	No se mide	DM_ES_DPS_0002 DM_ES_DPS_0003	
		% de horas de personal de refuerzo sobre el total de horas							
Acompañamientos	Estándar de prestación de servicio	Acompañamiento a las personas establecidos según protocolo.	100%	100%	N/A	Media	100%	N/A	
		% 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%	En el HTA apenas se organizan eventos; en caso de que haya eventos, la Administración Sanitaria del Hospital se encarga de ello	N/A	Media	N/A	N/A	
		% 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	<p>Mostrar el conocimiento actualizado de las dependencias del centro.</p>	No hay estándar definido	No se mide	N/A	Crítica	No se mide	DM_ES_DPS_0002 DM_ES_DPS_0003	
		<p>% de incidencias relacionadas con la información sobre dependencias del centro</p>							
Información	Estándar de prestación de servicio	<p>Conocer la identificación de personas relevantes del Centro.</p>	No hay estándar definido	No se mide	N/A	Crítica	No se mide	DM_ES_DPS_0002 DM_ES_DPS_0003	
		<p>% de incidencias relacionadas con fallos en la identificación de personas relevantes del centro.</p>							
Información	Estándar de prestación de servicio	<p>Grado de cumplimiento en la identificación.</p>	100% de personal identificado	<p>Todo el personal está debidamente uniformado e identificado, exceptuando cuando cubren descansos</p>	N/A	Media	85%	DL_ES_DPS_0001	
		<p>% de personal correctamente identificado.</p>							

Proceso y subproceso	Tipo	Descripción	Valor objetivo	Estándar, objetivo o KPI (Resultado observado)	Información de consulta	Importancia	Nivel de cumplimiento	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Descripción de las evidencias
Atención telefónica Cex	KPI	Tiempo de respuesta en llamada de entrada	Máximo 30 seg.	63,2 segundos Tiempo de respuesta en llamada de entrada con atención personal	Informes del sistema de atención telefónica	Crítica	98%	DC_ES_DPS_0002	
Atención telefónica Recepción	KPI	Tiempo de atención en llamada de espera (llamada perdida)	< 1 minuto	1 min 10 segundos promedio en el total de llamadas en espera.	Informes del sistema de atención telefónica	Media	98%	DM_ES_DPS_0004	
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_0003	
Atención telefónica Cex	KPI	% de llamadas perdidas no debe ser superior al 3%	≤ 3%	Según los datos obtenidos mediante el estudio ES_CAT el % de llamadas perdidas fue de un 10 %	Informes del sistema de atención telefónica	Crítica	40%	DC_ES_DPS_0001	El Director de la SC refiere que el Informe de ICM muestra datos erróneos, siempre por encima de 30 segundos de espera. Urgencias: los datos mostrados para urgencias tampoco parecen tener sentido. Citación telefónica por la tarde, en horario de 15:00h en adelante, sin embargo los datos del Informe de ICM muestran llamadas con esperas de 30 segundos en adelante, pero con llamadas realizadas en teoría por la mañana, cuando no hay citación real por la mañana.
Comunicación	Estándar de prestación de servicio	Comunicación con las personas en guardia localizada.	No hay estándar definido	No se mide	N/A	Crítica	No se mide	DM_ES_DPS_0002 DM_ES_DPS_0003	



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	Envían Informes mensuales a la UTC	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.	SI / NO	Sí hay sistemas de bloqueo de equipos	N/A	Crítica	100%	N/A	
Información	KPI	Listado telefónico actualizado.	100% de listados actualizados en los puestos de información	El último Listín es de Octubre 2020	Listín telefónico	Crítica	100%	N/A	
		% de puestos de información con listado telefónico actualizado.							
Información	KPI	Identificación visible del personal que presta el servicio.	100% de personal con identificación visible	Todo el personal está debidamente uniformado e identificado, exceptuando cuando cubren descansos	N/A	Media	85%	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 identificado							
Información	KPI	El personal esta correctamente uniformado.	100% de personal con uniforme correcto	Todo el personal está debidamente uniformado e identificado, exceptuando cuando cubren descansos	N/A	Media	85%	DL_ES_DPS_0001	
		% de personal correctamente uniformado.							
Información	KPI	Comprobación de la cobertura de los puestos de trabajo por zona, facilitados por la Sociedad Concesionaria.	100% de cobertura de puestos.	Todos los puestos están cubiertos, con alguna excepción (Información/Recepción/Admisión y Urgencias se pueden quedar un poco cortos de personal en determinados momentos; por ejemplo, la persona que lleva Archivo de HC y el Registro de Neonatos es una sola persona; el mostrador de Citación de Cex de la Primera Planta tiene marcado tener a tres personas citando presencialmente por la mañana y también en diferido por carta o teléfono, sin embargo desde las 08:00 hasta aproximadamente las 10:00h, una de estas tres personas está en Extracciones de Laboratorio sacando etiquetas)	Planillas	Crítica	96%	N/A	
		% de puestos cubiertos.							

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

Fecha	Turno	Turn	Sala	Nº Total de Sistemas para coger turno	Nº Total de Sistemas para coger turnos 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
19/10/2020	11:44:00 AM	Mañana	Información	NA	NA	NA	11:44	11:47	0:03:00	NA	NA	0	2	1	50%	0	N/A	2	100%	1	100%	
19/10/2020	11:47:00 AM	Mañana	Información	NA	NA	NA	11:47	11:51	0:04:00	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
19/10/2020	11:50:00 AM	Mañana	Atención al paciente	1	1	NA	11:50	12:01	0:11:00	Ok	0	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
19/10/2020	12:02:00 PM	Mañana	L.E.Q	NA	NA	NA	12:02	12:05	0:03:00	Ok	0	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
19/10/2020	12:13:00 PM	Mañana	Rehabilitación	NA	NA	NA	12:13	12:13	0:00:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
19/10/2020	12:16:00 PM	Mañana	Urgencias	NA	NA	NA	12:16	12:16	0:00:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
19/10/2020	12:15:00 PM	Mañana	L.E.Q	NA	NA	NA	12:15	12:16	0:01:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
19/10/2020	12:17:00 PM	Mañana	Información	NA	NA	NA	12:17	12:18	0:01:00	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
19/10/2020	12:17:00 PM	Mañana	Información	NA	NA	NA	12:18	12:21	0:03:00	NA	NA	0	2	1	50%	0	N/A	2	100%	1	100%	
19/10/2020	12:19:00 PM	Mañana	Información	NA	NA	NA	12:19	12:22	0:03:00	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
19/10/2020	12:18:00 PM	Mañana	Atención al paciente	1	1	NA	12:18	12:25	0:07:00	Ok	0	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
19/10/2020	12:20:00 PM	Mañana	Atención al paciente	1	1	NA	12:00	12:26	0:26:00	Ok	0	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
19/10/2020	12:27:00 PM	Mañana	L.E.Q	NA	NA	NA	12:27	12:29	0:02:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
19/10/2020	12:28:00 PM	Mañana	Rehabilitación	NA	NA	NA	12:28	12:29	0:01:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
19/10/2020	12:30:00 PM	Mañana	Urgencias	NA	NA	NA	12:30	12:30	0:00:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
19/10/2020	12:32:00 PM	Mañana	Citaciones	1	1	100%	12:32	12:36	0:04:00	Ok	0	0	3	2	67%	1	DM_ES_CAP_001	3	100%	1	50%	1 Administrativo sin identificación
19/10/2020	12:37:00 PM	Mañana	Hospital de día	NA	NA	NA	12:37	12:37	0:00:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
19/10/2020	12:39:00 PM	Mañana	Información	NA	NA	NA	12:39	12:41	0:02:00	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	1	50%	



PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL TAJO
 11/01/2021



Fecha	Turno	Turn	Sala	Nº Total de Sistemas para coger turno	Nº Total de Sistemas para coger turnos 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
19/10/2020	12:39:00 PM	Mañana	Información	NA	NA	NA	12:39	12:40	0:01:00	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
19/10/2020	12:44:00 PM	Mañana	Citaciones	1	1	100%	12:44	12:48	0:04:00	Ok	0	0	3	3	100%	0	N/A	3	100%	3	100%	
19/10/2020	12:48:00 PM	Mañana	L.E.Q	NA	NA	NA	12:48	12:49	0:01:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
19/10/2020	12:50:00 PM	Mañana	Rehabilitación	NA	NA	NA	12:50	12:51	0:01:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
19/10/2020	12:56:00 PM	Mañana	Urgencias	NA	NA	NA	12:56	12:56	0:00:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
19/10/2020	1:00:00 PM	Mañana	L.E.Q	NA	NA	NA	13:00	13:02	0:02:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
19/10/2020	1:03:00 PM	Mañana	Información	NA	NA	NA	13:03	13:06	0:03:00	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
19/10/2020	1:03:00 PM	Mañana	Admisión	NA	NA	NA	13:03	13:03	0:00:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
19/10/2020	11:44:00 AM	Mañana	Admisión	NA	NA	NA	11:44	11:47	0:03:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
19/10/2020	11:47:00 AM	Mañana	Admisión	NA	NA	NA	11:47	11:51	0:04:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
19/10/2020	12:17:00 PM	Mañana	Admisión	NA	NA	NA	12:17	12:18	0:01:00	NA	NA	1	1	0	0%	1	DM_ES_CAP_001	1	100%	0	NA	Puesto sin atención en el momento de la muestra
19/10/2020	12:17:00 PM	Mañana	Admisión	NA	NA	NA	12:18	12:21	0:03:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
19/10/2020	12:19:00 PM	Mañana	Admisión	NA	NA	NA	12:19	12:22	0:03:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
19/10/2020	12:39:00 PM	Mañana	Admisión	NA	NA	NA	12:39	12:41	0:02:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
19/10/2020	12:39:00 PM	Mañana	Admisión	NA	NA	NA	12:39	12:40	0:01:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
19/10/2020	1:03:00 PM	Mañana	Admisión	NA	NA	NA	13:03	13:06	0:03:00	NA	NA	0	1	0	0%	1	DM_ES_CAP_001	1	100%	0	NA	Puesto sin atención en el momento de la muestra
19/10/2020	1:07:00 PM	Mañana	Hospital de día	NA	NA	NA	13:07	13:09	0:02:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
19/10/2020	1:10:00 PM	Mañana	Admisión	NA	NA	NA	13:10	13:11	0:01:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	



PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL TAJO
 11/01/2021



Fecha	Turno	Turn	Sala	Nº Total de Sistemas para coger turno	Nº Total de Sistemas para coger turnos 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
19/10/2020	1:11:00 PM	Mañana	Información	NA	NA	NA	13:11	13:11	0:00:00	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
19/10/2020	1:16:00 PM	Mañana	L.E.Q	NA	NA	NA	13:16	13:17	0:01:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
19/10/2020	1:17:00 PM	Mañana	Rehabilitación	NA	NA	NA	13:17	13:18	0:01:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
19/10/2020	1:20:00 PM	Mañana	Urgencias	NA	NA	NA	13:20	13:23	0:03:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
19/10/2020	1:25:00 PM	Mañana	Hospital de día	NA	NA	NA	13:25	13:25	0:00:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
19/10/2020	1:26:00 PM	Mañana	Información	NA	NA	NA	13:26	13:27	0:01:00	NA	NA	0	2	1	50%	0	N/A	2	100%	1	100%	
19/10/2020	1:26:00 PM	Mañana	Admisión	NA	NA	NA	13:26	13:27	0:01:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
19/10/2020	1:28:00 PM	Mañana	Atención al paciente	1	1	NA	13:28	13:33	0:05:00	Ok	0	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
19/10/2020	1:33:00 PM	Mañana	L.E.Q	NA	NA	NA	13:33	13:37	0:04:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
19/10/2020	1:38:00 PM	Mañana	Rehabilitación	NA	NA	NA	13:38	13:39	0:01:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
19/10/2020	1:40:00 PM	Mañana	Urgencias	NA	NA	NA	13:40	13:40	0:00:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	2	200%	
19/10/2020	1:43:00 PM	Mañana	Información	NA	NA	NA	13:43	13:44	0:01:00	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
19/10/2020	1:43:00 PM	Mañana	Admisión	NA	NA	NA	13:43	13:44	0:01:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
19/10/2020	1:43:00 PM	Mañana	L.E.Q	NA	NA	NA	13:43	13:45	0:02:00	NA	NA	0	1	0	0%	1	DM_ES_CAP_001	1	100%	0	NA	Puesto sin atención en el momento de la muestra
19/10/2020	1:45:00 PM	Mañana	Atención al paciente	1	1	NA	13:45	13:46	0:01:00	Ok	0	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
19/10/2020	1:46:00 PM	Mañana	L.E.Q	NA	NA	NA	13:46	13:48	0:02:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
19/10/2020	1:50:00 PM	Mañana	Citaciones	1	1	100%	13:50	13:50	0:00:00	Ok	0	0	3	3	100%	0	N/A	3	100%	2	67%	
19/10/2020	1:51:00 PM	Mañana	Hospital de día	NA	NA	NA	13:51	13:51	0:00:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
19/10/2020	2:21:00 PM	Mañana	L.E.Q	NA	NA	NA	14:21	14:22	0:01:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	



PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL TAJO
 11/01/2021



Fecha	Turno	Turn	Sala	Nº Total de Sistemas para coger turno	Nº Total de Sistemas para coger turnos 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
19/10/2020	2:21:00 PM	Mañana	Información	NA	NA	NA	14:21	14:22	0:01:00	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
19/10/2020	2:21:00 PM	Mañana	Admisión	NA	NA	NA	14:21	14:23	0:02:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
19/10/2020	2:21:00 PM	Mañana	Atención al paciente	1	1	NA	14:21	14:21	0:00:00	Ok	0	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
19/10/2020	2:21:00 PM	Mañana	Rehabilitación	NA	NA	NA	14:21	14:22	0:01:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
19/10/2020	2:21:00 PM	Mañana	L.E.Q	NA	NA	NA	14:21	14:22	0:01:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
19/10/2020	2:28:00 PM	Mañana	Urgencias	NA	NA	NA	14:28	14:30	0:02:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
19/10/2020	2:33:00 PM	Mañana	Citaciones	1	1	100%	14:33	14:33	0:00:00	Ok	0	0	3	2	67%	0	N/A	3	100%	2	100%	
19/10/2020	2:34:00 PM	Mañana	Hospital de día	NA	NA	NA	14:34	14:34	0:00:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
19/10/2020	2:55:00 PM	Mañana	Información	NA	NA	NA	14:55	14:55	0:00:00	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	1	50%	
19/10/2020	2:55:00 PM	Mañana	Admisión	NA	NA	NA	14:55	14:56	0:01:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
19/10/2020	2:35:00 PM	Mañana	Información	NA	NA	NA	14:35	14:35	0:00:00	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
19/10/2020	2:35:00 PM	Mañana	Admisión	NA	NA	NA	14:35	14:35	0:00:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
19/10/2020	2:40:00 PM	Mañana	Urgencias	NA	NA	NA	14:40	14:42	0:02:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
19/10/2020	2:54:00 PM	Mañana	Urgencias	NA	NA	NA	14:54	14:56	0:02:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
19/10/2020	3:00:00 PM	Tarde	Urgencias	NA	NA	NA	15:00	15:08	0:08:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
19/10/2020	3:02:00 PM	Tarde	Urgencias	NA	NA	NA	15:02	15:05	0:03:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
19/10/2020	4:02:00 PM	Tarde	Urgencias	NA	NA	NA	16:02	16:03	0:01:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
19/10/2020	4:05:00 PM	Tarde	Urgencias	NA	NA	NA	16:05	16:05	0:00:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
19/10/2020	4:10:00 PM	Tarde	Urgencias	NA	NA	NA	16:10	16:10	0:00:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
19/10/2020	4:20:00 PM	Tarde	Urgencias	NA	NA	NA	16:20	16:20	0:00:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
19/10/2020	4:30:00 PM	Tarde	Urgencias	NA	NA	NA	16:30	16:32	0:02:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	



PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL TAJO
 11/01/2021



Fecha	Turno	Turn	Sala	Nº Total de Sistemas para coger turno	Nº Total de Sistemas para coger turnos 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
19/10/2020	4:40:00 PM	Tarde	Urgencias	NA	NA	NA	16:40	16:40	0:00:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
19/10/2020	4:50:00 PM	Tarde	Urgencias	NA	NA	NA	16:50	16:51	0:01:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
19/10/2020	5:00:00 PM	Tarde	Urgencias	NA	NA	NA	17:00	17:00	0:00:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
19/10/2020	4:15:00 PM	Tarde	Información	NA	NA	NA	16:15	16:15	0:00:00	NA	NA	0	2	1	50%	0	N/A	2	100%	1	100%	
19/10/2020	4:15:00 PM	Tarde	Información	NA	NA	NA	16:15	16:15	0:00:00	NA	NA	0	2	1	50%	0	N/A	2	100%	1	100%	
19/10/2020	4:23:00 PM	Tarde	Información	NA	NA	NA	16:23	16:23	0:00:00	NA	NA	0	2	1	50%	0	N/A	2	100%	1	100%	
19/10/2020	4:35:00 PM	Tarde	Información	NA	NA	NA	16:35	16:35	0:00:00	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	1	50%	
19/10/2020	4:43:00 PM	Tarde	Información	NA	NA	NA	16:43	16:43	0:00:00	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	1	50%	
19/10/2020	4:55:00 PM	Tarde	Información	NA	NA	NA	16:55	16:55	0:00:00	NA	NA	0	2	1	50%	0	N/A	2	100%	1	100%	
19/10/2020	5:06:00 PM	Tarde	Información	NA	NA	NA	17:06	17:06	0:00:00	NA	NA	0	2	1	50%	0	N/A	2	100%	1	100%	
20/10/2020	8:02:00 AM	Mañana	Información	NA	NA	NA	8:02	8:05	0:03:00	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	1	50%	
20/10/2020	8:08:00 AM	Mañana	Extracciones	NA	NA	NA	8:08	8:12	0:04:00	Ok	0	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
20/10/2020	8:09:00 AM	Mañana	L.E.Q	NA	NA	NA	8:09	8:09	0:00:00	NA	NA	0	1	0	0%	1	DM_ES_CAP_001	1	100%	0	NA	Puesto sin atención en el momento de la muestra
20/10/2020	8:14:00 AM	Mañana	Rehabilitación	NA	NA	NA	8:14	8:14	0:00:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
20/10/2020	8:16:00 AM	Mañana	Urgencias	NA	NA	NA	8:16	8:16	0:00:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
20/10/2020	8:19:00 AM	Mañana	Extracciones	NA	NA	NA	8:19	8:22	0:03:00	Ok	0	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
20/10/2020	8:22:00 AM	Mañana	Información	NA	NA	NA	8:22	8:29	0:07:00	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	1	50%	
20/10/2020	8:29:00 AM	Mañana	Extracciones	NA	NA	NA	8:29	8:41	0:12:00	Ok	0	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
20/10/2020	8:39:00 AM	Mañana	Información	NA	NA	NA	8:39	8:42	0:03:00	NA	NA	0	2	1	50%	0	N/A	2	100%	1	100%	



PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL TAJO
 11/01/2021



Fecha	Turno	Turn	Sala	Nº Total de Sistemas para coger turno	Nº Total de Sistemas para coger turnos 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
20/10/2020	8:40:00 AM	Mañana	Extracciones	NA	NA	NA	8:40	8:51	0:11:00	Ok	0	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
20/10/2020	8:40:00 AM	Mañana	L.E.Q	NA	NA	NA	8:40	8:42	0:02:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
20/10/2020	8:43:00 AM	Mañana	Rehabilitación	NA	NA	NA	8:43	8:44	0:01:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
20/10/2020	8:45:00 AM	Mañana	Urgencias	NA	NA	NA	8:45	8:47	0:02:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
20/10/2020	8:50:00 AM	Mañana	L.E.Q	NA	NA	NA	8:50	8:52	0:02:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
20/10/2020	8:51:00 AM	Mañana	Extracciones	NA	NA	NA	8:51	8:57	0:06:00	Ok	0	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
20/10/2020	8:51:00 AM	Mañana	Citaciones	1	1	100%	8:51	8:52	0:01:00	Ok	0	0	3	2	67%	1	DM_ES_CAP_001	3	100%	2	100%	1 Puesto sin atender en el momento de la muestra
20/10/2020	8:50:00 AM	Mañana	Información	NA	NA	NA	8:50	8:53	0:03:00	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
20/10/2020	8:53:00 AM	Mañana	Información	NA	NA	NA	8:53	8:55	0:02:00	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	1	50%	
20/10/2020	8:50:00 AM	Mañana	Admisión	NA	NA	NA	8:50	8:53	0:03:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
20/10/2020	8:53:00 AM	Mañana	Admisión	NA	NA	NA	8:53	8:55	0:02:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
20/10/2020	8:55:00 AM	Mañana	Hospital de día	NA	NA	NA	8:55	8:56	0:01:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
20/10/2020	8:56:00 AM	Mañana	Extracciones	NA	NA	NA	8:56	9:07	0:11:00	Ok	0	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
20/10/2020	8:57:00 AM	Mañana	L.E.Q	NA	NA	NA	8:57	8:58	0:01:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
20/10/2020	8:59:00 AM	Mañana	Rehabilitación	NA	NA	NA	8:59	8:59	0:00:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
20/10/2020	9:00:00 AM	Mañana	Urgencias	NA	NA	NA	9:00	9:00	0:00:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
20/10/2020	9:03:00 AM	Mañana	Información	NA	NA	NA	9:03	9:10	0:07:00	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	1	50%	
20/10/2020	9:11:00 AM	Mañana	Hospital de día	NA	NA	NA	9:11	9:11	0:00:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
20/10/2020	9:07:00 AM	Mañana	Citaciones	1	1	100%	9:07	9:08	0:01:00	Ok	0	0	3	2	33%	1	DM_ES_CAP_001	3	100%	2	100%	1 Puesto sin atender en el



PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL TAJO
 11/01/2021



Fecha	Turno	Turn	Sala	Nº Total de Sistemas para coger turno	Nº Total de Sistemas para coger turnos 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	
																							momento de la muestra
20/10/2020	9:05:00 AM	Mañana	Extracciones	NA	NA	NA	9:05	9:14	0:09:00	Ok	0	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%		
20/10/2020	9:13:00 AM	Mañana	L.E.Q	NA	NA	NA	9:13	9:13	0:00:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%		
20/10/2020	9:14:00 AM	Mañana	Rehabilitación	NA	NA	NA	9:14	9:15	0:01:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%		
20/10/2020	9:22:00 AM	Mañana	Rehabilitación	NA	NA	NA	9:22	9:22	0:00:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%		
20/10/2020	9:24:00 AM	Mañana	Urgencias	NA	NA	NA	9:24	9:25	0:01:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%		
20/10/2020	9:32:00 AM	Mañana	Urgencias	NA	NA	NA	9:32	9:34	0:02:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%		
20/10/2020	9:35:00 AM	Mañana	Rehabilitación	NA	NA	NA	9:35	9:35	0:00:00	NA	NA	0	1	1	33%	0	N/A	1	100%	1	100%		
20/10/2020	9:35:00 AM	Mañana	L.E.Q	NA	NA	NA	9:35	9:35	0:00:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%		
20/10/2020	9:36:00 AM	Mañana	Extracciones	NA	NA	NA	9:36	9:41	0:05:00	Ok	0	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%		
20/10/2020	9:37:00 AM	Mañana	Información	NA	NA	NA	9:37	9:39	0:02:00	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%		
20/10/2020	9:36:00 AM	Mañana	Admisión	NA	NA	NA	9:36	9:36	0:00:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%		
20/10/2020	9:37:00 AM	Mañana	Citaciones	1	1	100%	9:37	9:40	0:03:00	Ok	0	0	3	2	67%	1	DM_ES_CAP_001	3	100%	2	100%		1 Puesto sin atender en el momento de la muestra
20/10/2020	9:40:00 AM	Mañana	Hospital de día	NA	NA	NA	9:40	9:40	0:00:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%		
20/10/2020	9:50:00 AM	Mañana	Información	NA	NA	NA	9:50	9:53	0:03:00	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%		
20/10/2020	9:50:00 AM	Mañana	Admisión	NA	NA	NA	9:50	9:50	0:00:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%		
20/10/2020	9:52:00 AM	Mañana	Citaciones	1	1	100%	9:52	10:02	0:10:00	Ok	0	0	3	2	67%	1	DM_ES_CAP_001	3	100%	1	50%		1 Puesto sin atender en el momento de la muestra



PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL TAJO
 11/01/2021



Fecha	Turno	Turn	Sala	Nº Total de Sistemas para coger turno	Nº Total de Sistemas para coger turnos 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
20/10/2020	10:13:00 AM	Mañana	Citaciones	1	1	100%	10:07	10:14	0:07:00	Ok	0	0	3	2	67%	1	DM_ES_CAP_001	3	100%	2	100%	1 Puesto sin atender en el momento de la muestra
20/10/2020	10:14:00 AM	Mañana	Información	NA	NA	NA	10:14	10:17	0:03:00	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	1	50%	
20/10/2020	10:14:00 AM	Mañana	Admisión	NA	NA	NA	10:14	10:14	0:00:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
20/10/2020	10:20:00 AM	Mañana	Citaciones	1	1	100%	10:20	10:23	0:03:00	Ok	0	0	3	3	100%	0	N/A	3	100%	3	100%	
20/10/2020	10:21:00 AM	Mañana	Atención al paciente	1	1	NA	10:21	10:22	0:01:00	Ok	0	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
20/10/2020	10:22:00 AM	Mañana	Extracciones	NA	NA	NA	10:22	10:22	0:00:00	Ok	0	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
20/10/2020	10:22:00 AM	Mañana	L.E.Q	NA	NA	NA	10:22	10:22	0:00:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
20/10/2020	10:23:00 AM	Mañana	Rehabilitación	NA	NA	NA	10:23	10:23	0:00:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
20/10/2020	10:27:00 AM	Mañana	Hospital de día	NA	NA	NA	10:27	10:27	0:00:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
20/10/2020	10:38:00 AM	Mañana	Información	NA	NA	NA	10:38	10:38	0:00:00	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	1	50%	
20/10/2020	10:38:00 AM	Mañana	Admisión	NA	NA	NA	10:38	10:38	0:00:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
20/10/2020	10:42:00 AM	Mañana	Rehabilitación	NA	NA	NA	10:42	10:44	0:02:00	NA	NA	0	1	1	33%	0	N/A	1	100%	1	100%	
20/10/2020	10:43:00 AM	Mañana	Información	NA	NA	NA	10:43	10:44	0:01:00	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	1	50%	
20/10/2020	10:42:00 AM	Mañana	Rehabilitación	NA	NA	NA	10:42	10:44	0:02:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
20/10/2020	10:46:00 AM	Mañana	Citaciones	1	1	100%	10:46	10:51	0:05:00	Ok	0	0	3	3	100%	0	N/A	3	100%	3	100%	
20/10/2020	10:52:00 AM	Mañana	Citaciones	1	1	100%	10:52	10:55	0:03:00	Ok	0	0	3	3	100%	0	N/A	3	100%	1	33%	
20/10/2020	10:56:00 AM	Mañana	L.E.Q	NA	NA	NA	10:56	10:58	0:02:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
20/10/2020	10:59:00 AM	Mañana	Rehabilitación	NA	NA	NA	10:59	11:01	0:02:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
20/10/2020	11:38:00 AM	Mañana	Atención al paciente	1	1	NA	11:38	11:40	0:02:00	Ok	0	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	



PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL TAJO
 11/01/2021



Fecha	Turno	Turn	Sala	Nº Total de Sistemas para coger turno	Nº Total de Sistemas para coger turnos 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
20/10/2020	11:39:00 AM	Mañana	Información	NA	NA	NA	11:39	11:42	0:03:00	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	1	50%	
20/10/2020	11:42:00 AM	Mañana	Citaciones	1	1	100%	11:42	11:49	0:07:00	Ok	0	0	3	3	100%	0	N/A	3	100%	1	33%	
20/10/2020	11:49:00 AM	Mañana	Hospital de día	NA	NA	NA	11:49	11:49	0:00:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
20/10/2020	11:50:00 AM	Mañana	L.E.Q	NA	NA	NA	11:50	11:50	0:00:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
20/10/2020	11:50:00 AM	Mañana	Información	NA	NA	NA	11:50	11:50	0:00:00	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
20/10/2020	11:50:00 AM	Mañana	Admisión	NA	NA	NA	11:50	11:50	0:00:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
20/10/2020	11:51:00 AM	Mañana	Rehabilitación	NA	NA	NA	11:51	11:51	0:00:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
20/10/2020	11:51:00 AM	Mañana	Urgencias	NA	NA	NA	11:51	11:51	0:00:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
20/10/2020	11:53:00 AM	Mañana	L.E.Q	NA	NA	NA	11:53	11:55	0:02:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
20/10/2020	11:55:00 AM	Mañana	Información	NA	NA	NA	11:55	11:56	0:01:00	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
20/10/2020	11:55:00 AM	Mañana	Admisión	NA	NA	NA	11:55	11:55	0:00:00	NA	NA	0	1	0	0%	1	DM_ES_CAP_001	1	100%	0	NA	Puesto sin atender en el momento de la muestra
20/10/2020	11:56:00 AM	Mañana	Atención al paciente	1	1	NA	11:56	11:58	0:02:00	Ok	0	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
20/10/2020	11:58:00 AM	Mañana	Rehabilitación	NA	NA	NA	11:58	12:00	0:02:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
20/10/2020	11:58:00 AM	Mañana	L.E.Q	NA	NA	NA	11:58	11:58	0:00:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
20/10/2020	12:00:00 PM	Mañana	Urgencias	NA	NA	NA	12:00	12:00	0:00:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
20/10/2020	12:09:00 PM	Mañana	Urgencias	NA	NA	NA	12:09	12:09	0:00:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
20/10/2020	12:15:00 PM	Mañana	Urgencias	NA	NA	NA	12:15	12:15	0:00:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
20/10/2020	12:13:00 PM	Mañana	Rehabilitación	NA	NA	NA	12:13	12:13	0:00:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
20/10/2020	12:14:00 PM	Mañana	L.E.Q	NA	NA	NA	12:14	12:14	0:00:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	



PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL TAJO
 11/01/2021



Fecha	Turno	Turn	Sala	Nº Total de Sistemas para coger turno	Nº Total de Sistemas para coger turnos 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
20/10/2020	12:16:00 PM	Mañana	Información	NA	NA	NA	12:16	12:17	0:01:00	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	1	50%	
20/10/2020	12:16:00 PM	Mañana	Admisión	NA	NA	NA	12:16	12:16	0:00:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
20/10/2020	12:26:00 PM	Mañana	Citaciones	1	1	100%	12:26	12:31	0:05:00	Ok	0	0	3	3	100%	0	N/A	3	100%	3	100%	
20/10/2020	12:32:00 PM	Mañana	Hospital de día	NA	NA	NA	12:32	12:34	0:02:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
20/10/2020	12:35:00 PM	Mañana	Información	NA	NA	NA	12:35	12:35	0:00:00	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	1	50%	
20/10/2020	12:36:00 PM	Mañana	Admisión	NA	NA	NA	12:36	12:36	0:00:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
20/10/2020	12:36:00 PM	Mañana	Citaciones	1	1	100%	12:36	12:38	0:02:00	Ok	0	0	3	3	100%	0	N/A	3	100%	1	33%	
20/10/2020	12:39:00 PM	Mañana	Urgencias	NA	NA	NA	12:39	12:40	0:01:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
20/10/2020	12:40:00 PM	Mañana	Rehabilitación	NA	NA	NA	12:40	12:40	0:00:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
20/10/2020	12:42:00 PM	Mañana	Citaciones	1	1	100%	12:42	12:43	0:01:00	Ok	0	0	3	2	67%	1	DM_ES_CAP_001	3	100%	1	50%	1 Puesto sin atender en el momento de la muestra
20/10/2020	12:46:00 PM	Mañana	Información	NA	NA	NA	12:46	12:47	0:01:00	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	1	50%	
20/10/2020	12:43:00 PM	Mañana	Atención al paciente	1	1	NA	12:43	12:53	0:10:00	Ok	0	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
20/10/2020	12:49:00 PM	Mañana	L.E.Q	NA	NA	NA	12:49	12:51	0:02:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
20/10/2020	12:53:00 PM	Mañana	Información	NA	NA	NA	12:53	12:53	0:00:00	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
20/10/2020	12:53:00 PM	Mañana	Admisión	NA	NA	NA	12:53	12:53	0:00:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
20/10/2020	12:54:00 PM	Mañana	Atención al paciente	1	1	NA	12:54	13:06	0:12:00	Ok	0	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
20/10/2020	12:56:00 PM	Mañana	Atención al paciente	1	1	NA	12:56	13:18	0:22:00	Ok	0	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
20/10/2020	1:07:00 PM	Mañana	Información	NA	NA	NA	13:07	13:08	0:01:00	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
20/10/2020	1:10:00 PM	Mañana	Admisión	NA	NA	NA	13:10	13:11	0:01:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	



PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL TAJO
 11/01/2021



Fecha	Turno	Turn	Sala	Nº Total de Sistemas para coger turno	Nº Total de Sistemas para coger turnos operativos	% de sistemas de gestión de turno y llamada operativa	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
20/10/2020	1:11:00 PM	Mañana	Información	NA	NA	NA	13:11	13:11	0:00:00	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
20/10/2020	1:16:00 PM	Mañana	L.E.Q	NA	NA	NA	13:16	13:17	0:01:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
20/10/2020	1:17:00 PM	Mañana	Rehabilitación	NA	NA	NA	13:17	13:18	0:01:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
20/10/2020	1:20:00 PM	Mañana	Urgencias	NA	NA	NA	13:20	13:23	0:03:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
20/10/2020	1:25:00 PM	Mañana	Hospital de día	NA	NA	NA	13:25	13:25	0:00:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
20/10/2020	1:26:00 PM	Mañana	Información	NA	NA	NA	13:26	13:27	0:01:00	NA	NA	0	2	1	50%	0	N/A	2	100%	1	100%	
20/10/2020	1:26:00 PM	Mañana	Admisión	NA	NA	NA	13:26	13:27	0:01:00	NA	NA	1	1	0	0%	1	DM_ES_CAP_001	1	100%	0	NA	Puesto sin atender en el momento de la muestra
20/10/2020	1:28:00 PM	Mañana	Atención al paciente	1	1	NA	13:28	13:33	0:05:00	Ok	0	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
20/10/2020	1:33:00 PM	Mañana	L.E.Q	NA	NA	NA	13:33	13:37	0:04:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
20/10/2020	1:38:00 PM	Mañana	Rehabilitación	NA	NA	NA	13:38	13:39	0:01:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
20/10/2020	1:40:00 PM	Mañana	Urgencias	NA	NA	NA	13:40	13:40	0:00:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	2	200%	
20/10/2020	1:43:00 PM	Mañana	Información	NA	NA	NA	13:43	13:44	0:01:00	NA	NA	0	2	1	50%	0	N/A	2	100%	1	100%	
20/10/2020	1:43:00 PM	Mañana	Admisión	NA	NA	NA	13:43	13:44	0:01:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
20/10/2020	1:43:00 PM	Mañana	L.E.Q	NA	NA	NA	13:43	13:45	0:02:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
20/10/2020	1:45:00 PM	Mañana	Atención al paciente	1	1	NA	13:45	13:46	0:01:00	Ok	0	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
20/10/2020	1:46:00 PM	Mañana	L.E.Q	NA	NA	NA	13:46	13:48	0:02:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
20/10/2020	1:50:00 PM	Mañana	Citaciones	1	1	100%	13:50	13:50	0:00:00	Ok	0	0	3	3	100%	0	N/A	3	100%	2	67%	
20/10/2020	1:51:00 PM	Mañana	Hospital de día	NA	NA	NA	13:51	13:51	0:00:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
20/10/2020	2:21:00 PM	Mañana	L.E.Q	NA	NA	NA	14:21	14:22	0:01:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	



PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL TAJO
 11/01/2021



Fecha	Turno	Turn	Sala	Nº Total de Sistemas para coger turno	Nº Total de Sistemas para coger turnos 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
20/10/2020	2:21:00 PM	Mañana	Información	NA	NA	NA	14:21	14:22	0:01:00	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
20/10/2020	2:21:00 PM	Mañana	Admisión	NA	NA	NA	14:21	14:23	0:02:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
20/10/2020	2:21:00 PM	Mañana	Atención al paciente	1	1	NA	14:21	14:21	0:00:00	Ok	0	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
20/10/2020	2:21:00 PM	Mañana	Rehabilitación	NA	NA	NA	14:21	14:22	0:01:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
20/10/2020	2:21:00 PM	Mañana	L.E.Q	NA	NA	NA	14:21	14:22	0:01:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
20/10/2020	2:28:00 PM	Mañana	Urgencias	NA	NA	NA	14:28	14:30	0:02:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
20/10/2020	2:33:00 PM	Mañana	Citaciones	1	1	100%	14:33	14:33	0:00:00	Ok	0	0	3	3	100%	0	N/A	3	100%	3	100%	
20/10/2020	2:34:00 PM	Mañana	Hospital de día	NA	NA	NA	14:34	14:34	0:00:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
20/10/2020	2:55:00 PM	Mañana	Información	NA	NA	NA	14:55	14:55	0:00:00	NA	NA	0	2	1	50%	0	N/A	2	100%	1	100%	
20/10/2020	2:55:00 PM	Mañana	Admisión	NA	NA	NA	14:55	14:56	0:01:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
20/10/2020	2:35:00 PM	Mañana	Información	NA	NA	NA	14:35	14:35	0:00:00	NA	NA	0	2	1	50%	0	N/A	2	100%	1	100%	
20/10/2020	2:35:00 PM	Mañana	Admisión	NA	NA	NA	14:35	14:35	0:00:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
20/10/2020	2:40:00 PM	Mañana	Urgencias	NA	NA	NA	14:40	14:42	0:02:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
20/10/2020	2:54:00 PM	Mañana	Urgencias	NA	NA	NA	14:54	14:56	0:02:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
20/10/2020	3:00:00 PM	Tarde	Urgencias	NA	NA	NA	15:00	15:08	0:08:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
20/10/2020	3:02:00 PM	Tarde	Urgencias	NA	NA	NA	15:02	15:05	0:03:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
20/10/2020	4:02:00 PM	Tarde	Urgencias	NA	NA	NA	16:02	16:03	0:01:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
20/10/2020	4:05:00 PM	Tarde	Urgencias	NA	NA	NA	16:05	16:05	0:00:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
20/10/2020	4:10:00 PM	Tarde	Urgencias	NA	NA	NA	16:10	16:10	0:00:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
20/10/2020	4:20:00 PM	Tarde	Urgencias	NA	NA	NA	16:20	16:20	0:00:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
20/10/2020	4:30:00 PM	Tarde	Urgencias	NA	NA	NA	16:30	16:32	0:02:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	



PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL TAJO
 11/01/2021



Fecha	Turno	Turn	Sala	Nº Total de Sistemas para coger turno	Nº Total de Sistemas para coger turnos 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
20/10/2020	4:40:00 PM	Tarde	Urgencias	NA	NA	NA	16:40	16:40	0:00:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
20/10/2020	4:50:00 PM	Tarde	Urgencias	NA	NA	NA	16:50	16:51	0:01:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
20/10/2020	5:00:00 PM	Tarde	Urgencias	NA	NA	NA	17:00	17:00	0:00:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
20/10/2020	4:15:00 PM	Tarde	Información	NA	NA	NA	16:15	16:15	0:00:00	NA	NA	0	2	1	50%	0	N/A	2	100%	1	100%	
20/10/2020	4:15:00 PM	Tarde	Información	NA	NA	NA	16:15	16:15	0:00:00	NA	NA	0	2	1	50%	0	N/A	2	100%	1	100%	
20/10/2020	4:23:00 PM	Tarde	Información	NA	NA	NA	16:23	16:23	0:00:00	NA	NA	0	2	1	50%	0	N/A	2	100%	1	100%	
20/10/2020	4:35:00 PM	Tarde	Información	NA	NA	NA	16:35	16:35	0:00:00	NA	NA	0	2	1	50%	0	N/A	2	100%	1	100%	
20/10/2020	4:43:00 PM	Tarde	Información	NA	NA	NA	16:43	16:43	0:00:00	NA	NA	0	2	1	50%	0	N/A	2	100%	1	100%	
20/10/2020	4:55:00 PM	Tarde	Información	NA	NA	NA	16:55	16:55	0:00:00	NA	NA	0	2	1	50%	0	N/A	2	100%	1	100%	
20/10/2020	5:06:00 PM	Tarde	Información	NA	NA	NA	17:06	17:06	0:00:00	NA	NA	0	2	1	50%	0	N/A	2	100%	1	100%	
21/10/2020	8:29:00 AM	Mañana	Extracciones	NA	NA	NA	8:29	8:41	0:12:00	Ok	0	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
21/10/2020	8:50:00 AM	Mañana	L.E.Q	NA	NA	NA	8:50	8:52	0:02:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
21/10/2020	8:51:00 AM	Mañana	Extracciones	NA	NA	NA	8:51	8:57	0:06:00	Ok	0	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
21/10/2020	8:51:00 AM	Mañana	Citaciones	1	1	100%	8:51	8:52	0:01:00	Ok	0	0	3	2	67%	1	DM_ES_CAP_001	3	100%	2	100%	1 Puesto sin atender en el momento de la muestra
21/10/2020	8:50:00 AM	Mañana	Información	NA	NA	NA	8:50	8:53	0:03:00	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
21/10/2020	8:53:00 AM	Mañana	Información	NA	NA	NA	8:53	8:55	0:02:00	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	1	50%	
21/10/2020	8:50:00 AM	Mañana	Admisión	NA	NA	NA	8:50	8:53	0:03:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
21/10/2020	8:53:00 AM	Mañana	Admisión	NA	NA	NA	8:53	8:55	0:02:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
21/10/2020	8:55:00 AM	Mañana	Hospital de día	NA	NA	NA	8:55	8:56	0:01:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	



PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL TAJO
 11/01/2021



Fecha	Turno	Turn	Sala	Nº Total de Sistemas para coger turno	Nº Total de Sistemas para coger turnos 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
21/10/2020	8:56:00 AM	Mañana	Extracciones	NA	NA	NA	8:56	9:07	0:11:00	Ok	0	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
21/10/2020	8:57:00 AM	Mañana	Atención al paciente	1	1	NA	8:57	8:58	0:01:00	Ok	0	0	1	1	33%	0	N/A	1	100%	1	100%	
21/10/2020	8:59:00 AM	Mañana	L.E.Q	NA	NA	NA	8:59	8:59	0:00:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
21/10/2020	9:00:00 AM	Mañana	Información	NA	NA	NA	9:00	9:00	0:00:00	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
21/10/2020	9:03:00 AM	Mañana	Admisión	NA	NA	NA	9:03	9:10	0:07:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
21/10/2020	9:11:00 AM	Mañana	Atención al paciente	1	1	NA	9:11	9:11	0:00:00	Ok	0	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
21/10/2020	9:07:00 AM	Mañana	Atención al paciente	1	1	100%	9:07	9:08	0:01:00	Ok	0	0	1	1	33%	0	N/A	1	100%	1	100%	
21/10/2020	9:05:00 AM	Mañana	Información	NA	NA	NA	9:05	9:14	0:09:00	NA	NA	0	2	2	33%	0	N/A	2	100%	2	100%	
21/10/2020	9:13:00 AM	Mañana	Admisión	NA	NA	NA	9:13	9:13	0:00:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
21/10/2020	9:14:00 AM	Mañana	Información	NA	NA	NA	9:14	9:15	0:01:00	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
21/10/2020	9:24:00 AM	Mañana	Rehabilitación	NA	NA	NA	9:24	9:25	0:01:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
21/10/2020	9:32:00 AM	Mañana	Urgencias	NA	NA	NA	9:32	9:34	0:02:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
21/10/2020	9:35:00 AM	Mañana	Hospital de día	NA	NA	NA	9:35	9:35	0:00:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
21/10/2020	9:35:00 AM	Mañana	Información	NA	NA	NA	9:35	9:35	0:00:00	NA	NA	0	2	2	33%	0	N/A	2	100%	2	100%	
21/10/2020	9:36:00 AM	Mañana	Admisión	NA	NA	NA	9:36	9:41	0:05:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
21/10/2020	9:37:00 AM	Mañana	Atención al paciente	1	1	NA	9:37	9:39	0:02:00	Ok	0	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
21/10/2020	9:37:00 AM	Mañana	Rehabilitación	NA	NA	NA	9:37	9:40	0:03:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
21/10/2020	9:40:00 AM	Mañana	Urgencias	NA	NA	NA	9:40	9:40	0:00:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
21/10/2020	9:50:00 AM	Mañana	Información	NA	NA	NA	9:50	9:53	0:03:00	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
21/10/2020	9:50:00 AM	Mañana	Admisión	NA	NA	NA	9:50	9:50	0:00:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
21/10/2020	10:13:00 AM	Mañana	Atención al paciente	1	1	NA	10:07	10:14	0:07:00	Ok	0	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	



PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL TAJO
 11/01/2021



Fecha	Turno	Turn	Sala	Nº Total de Sistemas para coger turno	Nº Total de Sistemas para coger turnos 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
21/10/2020	10:14:00 AM	Mañana	L.E.Q	NA	NA	NA	10:14	10:17	0:03:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
21/10/2020	10:14:00 AM	Mañana	Citaciones	1	1	100%	10:14	10:14	0:00:00	Ok	0	0	3	3	100%	0	N/A	3	100%	1	33%	
21/10/2020	10:20:00 AM	Mañana	Hospital de día	NA	NA	NA	10:20	10:23	0:03:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
21/10/2020	10:22:00 AM	Mañana	Información	NA	NA	NA	10:22	10:22	0:00:00	NA	NA	0	2	1	50%	0	N/A	2	100%	1	100%	
21/10/2020	10:22:00 AM	Mañana	Admisión	NA	NA	NA	10:22	10:22	0:00:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
21/10/2020	10:23:00 AM	Mañana	Atención al paciente	1	1	NA	10:23	10:23	0:00:00	Ok	0	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
21/10/2020	10:27:00 AM	Mañana	Rehabilitación	NA	NA	NA	10:27	10:27	0:00:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
21/10/2020	10:38:00 AM	Mañana	Admisión	NA	NA	NA	10:38	10:38	0:00:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
21/10/2020	10:42:00 AM	Mañana	Rehabilitación	NA	NA	NA	10:42	10:44	0:02:00	NA	NA	0	1	1	33%	0	N/A	1	100%	1	100%	
21/10/2020	10:42:00 AM	Mañana	Rehabilitación	NA	NA	NA	10:42	10:44	0:02:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
21/10/2020	10:52:00 AM	Mañana	Citaciones	1	1	100%	10:52	10:55	0:03:00	Ok	0	0	3	3	100%	0	N/A	3	100%	1	33%	
21/10/2020	10:56:00 AM	Mañana	L.E.Q	NA	NA	NA	10:56	10:58	0:02:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
21/10/2020	10:59:00 AM	Mañana	Rehabilitación	NA	NA	NA	10:59	11:01	0:02:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
21/10/2020	10:14:00 AM	Mañana	Urgencias	NA	NA	NA	10:14	10:15	0:01:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
21/10/2020	11:51:00 AM	Mañana	Rehabilitación	NA	NA	NA	11:51	11:51	0:00:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
21/10/2020	11:53:00 AM	Mañana	L.E.Q	NA	NA	NA	11:53	11:55	0:02:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
21/10/2020	11:55:00 AM	Mañana	Información	NA	NA	NA	11:55	11:56	0:01:00	NA	NA	0	2	1	50%	0	N/A	2	100%	1	100%	
21/10/2020	11:56:00 AM	Mañana	Atención al paciente	1	1	NA	11:56	11:58	0:02:00	Ok	0	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
21/10/2020	11:58:00 AM	Mañana	Rehabilitación	NA	NA	NA	11:58	12:00	0:02:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
21/10/2020	11:58:00 AM	Mañana	L.E.Q	NA	NA	NA	11:58	11:58	0:00:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
21/10/2020	12:00:00 PM	Mañana	Urgencias	NA	NA	NA	12:00	12:00	0:00:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	



PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL TAJO
 11/01/2021



Fecha	Turno	Turn	Sala	Nº Total de Sistemas para coger turno	Nº Total de Sistemas para coger turnos operativos	% de sistemas de gestión de turno y llamada operativa	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
21/10/2020	12:09:00 PM	Mañana	Urgencias	NA	NA	NA	12:09	12:09	0:00:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
21/10/2020	12:15:00 PM	Mañana	Urgencias	NA	NA	NA	12:15	12:15	0:00:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
21/10/2020	12:13:00 PM	Mañana	Rehabilitación	NA	NA	NA	12:13	12:13	0:00:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
21/10/2020	12:14:00 PM	Mañana	L.E.Q	NA	NA	NA	12:14	12:14	0:00:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
21/10/2020	12:16:00 PM	Mañana	Información	NA	NA	NA	12:16	12:17	0:01:00	NA	NA	0	2	1	50%	0	N/A	2	100%	1	100%	
21/10/2020	12:16:00 PM	Mañana	Admisión	NA	NA	NA	12:16	12:16	0:00:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
21/10/2020	12:26:00 PM	Mañana	Citaciones	1	1	100%	12:26	12:31	0:05:00	Ok	0	0	3	2	67%	1	DM_ES_CAP_0001	3	100%	2	100%	1 Puesto sin atender en el momento de la muestra
21/10/2020	12:32:00 PM	Mañana	Hospital de día	NA	NA	NA	12:32	12:34	0:02:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
21/10/2020	12:36:00 PM	Mañana	Admisión	NA	NA	NA	12:36	12:36	0:00:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
21/10/2020	12:36:00 PM	Mañana	Citaciones	1	1	100%	12:36	12:38	0:02:00	Ok	0	0	3	3	100%	0	N/A	3	100%	1	33%	
21/10/2020	12:39:00 PM	Mañana	Urgencias	NA	NA	NA	12:39	12:40	0:01:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
21/10/2020	12:40:00 PM	Mañana	Rehabilitación	NA	NA	NA	12:40	12:40	0:00:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
21/10/2020	12:46:00 PM	Mañana	Información	NA	NA	NA	12:46	12:47	0:01:00	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	1	50%	
21/10/2020	12:43:00 PM	Mañana	Atención al paciente	1	1	NA	12:43	12:53	0:10:00	Ok	0	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
21/10/2020	12:49:00 PM	Mañana	L.E.Q	NA	NA	NA	12:49	12:51	0:02:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
21/10/2020	12:53:00 PM	Mañana	Información	NA	NA	NA	12:53	12:53	0:00:00	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
21/10/2020	12:54:00 PM	Mañana	Atención al paciente	1	1	NA	12:54	13:06	0:12:00	Ok	0	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
21/10/2020	12:56:00 PM	Mañana	Atención al paciente	1	1	NA	12:56	13:18	0:22:00	Ok	0	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
21/10/2020	1:07:00 PM	Mañana	Información	NA	NA	NA	13:07	13:08	0:01:00	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	



PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL TAJO
 11/01/2021



Fecha	Turno	Turn	Sala	Nº Total de Sistemas para coger turno	Nº Total de Sistemas para coger turnos 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
21/10/2020	1:10:00 PM	Mañana	Admisión	NA	NA	NA	13:10	13:11	0:01:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
21/10/2020	1:16:00 PM	Mañana	L.E.Q	NA	NA	NA	13:16	13:17	0:01:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
21/10/2020	1:17:00 PM	Mañana	Rehabilitación	NA	NA	NA	13:17	13:18	0:01:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
21/10/2020	1:25:00 PM	Mañana	Hospital de día	NA	NA	NA	13:25	13:25	0:00:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
21/10/2020	1:26:00 PM	Mañana	Información	NA	NA	NA	13:26	13:27	0:01:00	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	1	50%	
21/10/2020	1:26:00 PM	Mañana	Admisión	NA	NA	NA	13:26	13:27	0:01:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
21/10/2020	1:28:00 PM	Mañana	Atención al paciente	1	1	NA	13:28	13:33	0:05:00	Ok	0	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
21/10/2020	1:33:00 PM	Mañana	L.E.Q	NA	NA	NA	13:33	13:37	0:04:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
21/10/2020	1:38:00 PM	Mañana	Rehabilitación	NA	NA	NA	13:38	13:39	0:01:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
21/10/2020	1:40:00 PM	Mañana	Urgencias	NA	NA	NA	13:40	13:40	0:00:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	2	200%	
21/10/2020	1:43:00 PM	Mañana	Información	NA	NA	NA	13:43	13:44	0:01:00	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
21/10/2020	1:43:00 PM	Mañana	Admisión	NA	NA	NA	13:43	13:44	0:01:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
21/10/2020	1:43:00 PM	Mañana	L.E.Q	NA	NA	NA	13:43	13:45	0:02:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
21/10/2020	1:45:00 PM	Mañana	Atención al paciente	1	1	NA	13:45	13:46	0:01:00	Ok	0	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
21/10/2020	1:46:00 PM	Mañana	L.E.Q	NA	NA	NA	13:46	13:48	0:02:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
21/10/2020	1:50:00 PM	Mañana	Citaciones	1	1	100%	13:50	13:50	0:00:00	Ok	0	0	3	3	100%	0	N/A	3	100%	2	67%	
21/10/2020	1:51:00 PM	Mañana	Hospital de día	NA	NA	NA	13:51	13:51	0:00:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
21/10/2020	2:21:00 PM	Mañana	L.E.Q	NA	NA	NA	14:21	14:22	0:01:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
21/10/2020	2:21:00 PM	Mañana	Información	NA	NA	NA	14:21	14:22	0:01:00	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
21/10/2020	2:21:00 PM	Mañana	Rehabilitación	NA	NA	NA	14:21	14:22	0:01:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
21/10/2020	2:21:00 PM	Mañana	L.E.Q	NA	NA	NA	14:21	14:22	0:01:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	



PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL TAJO
 11/01/2021



Fecha	Turno	Turn	Sala	Nº Total de Sistemas para coger turno	Nº Total de Sistemas para coger turnos 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
21/10/2020	2:28:00 PM	Mañana	Urgencias	NA	NA	NA	14:28	14:30	0:02:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
21/10/2020	2:33:00 PM	Mañana	Citaciones	1	1	100%	14:33	14:33	0:00:00	Ok	0	0	3	3	100%	0	N/A	3	100%	3	100%	
21/10/2020	2:34:00 PM	Mañana	Hospital de día	NA	NA	NA	14:34	14:34	0:00:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
21/10/2020	2:55:00 PM	Mañana	Información	NA	NA	NA	14:55	14:55	0:00:00	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	1	50%	
21/10/2020	2:55:00 PM	Mañana	Admisión	NA	NA	NA	14:55	14:56	0:01:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
21/10/2020	2:35:00 PM	Mañana	Información	NA	NA	NA	14:35	14:35	0:00:00	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
21/10/2020	2:35:00 PM	Mañana	Admisión	NA	NA	NA	14:35	14:35	0:00:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
21/10/2020	2:40:00 PM	Mañana	Urgencias	NA	NA	NA	14:40	14:42	0:02:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
21/10/2020	2:54:00 PM	Mañana	Urgencias	NA	NA	NA	14:54	14:56	0:02:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
21/10/2020	3:00:00 PM	Tarde	Urgencias	NA	NA	NA	15:00	15:08	0:08:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
21/10/2020	3:02:00 PM	Tarde	Urgencias	NA	NA	NA	15:02	15:05	0:03:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
21/10/2020	4:02:00 PM	Tarde	Urgencias	NA	NA	NA	16:02	16:03	0:01:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
21/10/2020	4:05:00 PM	Tarde	Urgencias	NA	NA	NA	16:05	16:05	0:00:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
21/10/2020	4:10:00 PM	Tarde	Urgencias	NA	NA	NA	16:10	16:10	0:00:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
21/10/2020	4:20:00 PM	Tarde	Urgencias	NA	NA	NA	16:20	16:20	0:00:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
21/10/2020	4:30:00 PM	Tarde	Urgencias	NA	NA	NA	16:30	16:32	0:02:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
21/10/2020	4:40:00 PM	Tarde	Urgencias	NA	NA	NA	16:40	16:40	0:00:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
21/10/2020	4:50:00 PM	Tarde	Urgencias	NA	NA	NA	16:50	16:51	0:01:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
21/10/2020	4:15:00 PM	Tarde	Información	NA	NA	NA	16:15	16:15	0:00:00	NA	NA	0	2	1	50%	0	N/A	2	100%	1	100%	
21/10/2020	4:15:00 PM	Tarde	Información	NA	NA	NA	16:15	16:15	0:00:00	NA	NA	0	2	1	50%	0	N/A	2	100%	1	100%	
21/10/2020	4:23:00 PM	Tarde	Información	NA	NA	NA	16:23	16:23	0:00:00	NA	NA	0	2	1	50%	0	N/A	2	100%	1	100%	



PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL TAJO
 11/01/2021



Fecha	Turno	Turn	Sala	Nº Total de Sistemas para coger turno	Nº Total de Sistemas para coger turnos 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
21/10/2020	4:35:00 PM	Tarde	Información	NA	NA	NA	16:35	16:35	0:00:00	NA	NA	0	2	1	50%	0	N/A	2	100%	1	100%	
21/10/2020	4:43:00 PM	Tarde	Información	NA	NA	NA	16:43	16:43	0:00:00	NA	NA	0	2	1	50%	0	N/A	2	100%	1	100%	
21/10/2020	4:55:00 PM	Tarde	Información	NA	NA	NA	16:55	16:55	0:00:00	NA	NA	0	2	1	50%	0	N/A	2	100%	1	100%	
21/10/2020	5:06:00 PM	Tarde	Información	NA	NA	NA	17:06	17:06	0:00:00	NA	NA	0	2	1	50%	0	N/A	2	100%	1	100%	
22/10/2020	11:44:00 AM	Mañana	Información	NA	NA	NA	11:44	11:47	0:03:00	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
22/10/2020	11:47:00 AM	Mañana	Información	NA	NA	NA	11:47	11:51	0:04:00	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
22/10/2020	11:50:00 AM	Mañana	Atención al paciente	1	1	NA	11:50	12:01	0:11:00	Ok	0	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
22/10/2020	12:02:00 PM	Mañana	L.E.Q	NA	NA	NA	12:02	12:05	0:03:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
22/10/2020	12:13:00 PM	Mañana	Rehabilitación	NA	NA	NA	12:13	12:13	0:00:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
22/10/2020	12:16:00 PM	Mañana	Urgencias	NA	NA	NA	12:16	12:16	0:00:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
22/10/2020	12:15:00 PM	Mañana	L.E.Q	NA	NA	NA	12:15	12:16	0:01:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
22/10/2020	12:17:00 PM	Mañana	Información	NA	NA	NA	12:17	12:18	0:01:00	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
22/10/2020	12:17:00 PM	Mañana	Información	NA	NA	NA	12:18	12:21	0:03:00	NA	NA	0	2	1	50%	0	N/A	2	100%	1	100%	
22/10/2020	12:19:00 PM	Mañana	Información	NA	NA	NA	12:19	12:22	0:03:00	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
22/10/2020	12:27:00 PM	Mañana	L.E.Q	NA	NA	NA	12:27	12:29	0:02:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
22/10/2020	12:28:00 PM	Mañana	Rehabilitación	NA	NA	NA	12:28	12:29	0:01:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
22/10/2020	12:30:00 PM	Mañana	Urgencias	NA	NA	NA	12:30	12:30	0:00:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
22/10/2020	12:32:00 PM	Mañana	Citaciones	1	1	100%	12:32	12:36	0:04:00	Ok	0	0	3	1	33%	1	DM_ES_CAP_001	3	100%	1	100%	1 Puesto sin atender en el momento de la muestra
22/10/2020	12:37:00 PM	Mañana	Hospital de día	NA	NA	NA	12:37	12:37	0:00:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	



PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL TAJO
 11/01/2021



Fecha	Turno	Turn	Sala	Nº Total de Sistemas para coger turno	Nº Total de Sistemas para coger turnos 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
22/10/2020	12:39:00 PM	Mañana	Información	NA	NA	NA	12:39	12:41	0:02:00	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	1	50%	
22/10/2020	12:39:00 PM	Mañana	Información	NA	NA	NA	12:39	12:40	0:01:00	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
22/10/2020	12:44:00 PM	Mañana	Citaciones	1	1	100%	12:44	12:48	0:04:00	Ok	0	0	3	2	67%	1	DM_ES_CAP_001	3	100%	2	100%	1 Puesto sin atender en el momento de la muestra
22/10/2020	12:48:00 PM	Mañana	L.E.Q	NA	NA	NA	12:48	12:49	0:01:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
22/10/2020	12:50:00 PM	Mañana	Rehabilitación	NA	NA	NA	12:50	12:51	0:01:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
22/10/2020	11:47:00 AM	Mañana	Admisión	NA	NA	NA	11:47	11:51	0:04:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
22/10/2020	12:17:00 PM	Mañana	Admisión	NA	NA	NA	12:17	12:18	0:01:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
22/10/2020	12:17:00 PM	Mañana	Admisión	NA	NA	NA	12:18	12:21	0:03:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
22/10/2020	12:19:00 PM	Mañana	Admisión	NA	NA	NA	12:19	12:22	0:03:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
22/10/2020	12:39:00 PM	Mañana	Admisión	NA	NA	NA	12:39	12:41	0:02:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
22/10/2020	12:39:00 PM	Mañana	Admisión	NA	NA	NA	12:39	12:40	0:01:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
22/10/2020	1:03:00 PM	Mañana	Admisión	NA	NA	NA	13:03	13:06	0:03:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	0	NA	
22/10/2020	1:07:00 PM	Mañana	Hospital de día	NA	NA	NA	13:07	13:09	0:02:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
22/10/2020	1:10:00 PM	Mañana	Admisión	NA	NA	NA	13:10	13:11	0:01:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
22/10/2020	1:11:00 PM	Mañana	Información	NA	NA	NA	13:11	13:11	0:00:00	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
22/10/2020	1:16:00 PM	Mañana	L.E.Q	NA	NA	NA	13:16	13:17	0:01:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
22/10/2020	1:17:00 PM	Mañana	Rehabilitación	NA	NA	NA	13:17	13:18	0:01:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
22/10/2020	1:20:00 PM	Mañana	Urgencias	NA	NA	NA	13:20	13:23	0:03:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
22/10/2020	1:25:00 PM	Mañana	Hospital de día	NA	NA	NA	13:25	13:25	0:00:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	



PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL TAJO
 11/01/2021



Fecha	Turno	Turn	Sala	Nº Total de Sistemas para coger turno	Nº Total de Sistemas para coger turnos 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
22/10/2020	1:26:00 PM	Mañana	Información	NA	NA	NA	13:26	13:27	0:01:00	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	1	50%	
22/10/2020	1:26:00 PM	Mañana	Admisión	NA	NA	NA	13:26	13:27	0:01:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
22/10/2020	1:28:00 PM	Mañana	Atención al paciente	1	1	NA	13:28	13:33	0:05:00	Ok	0	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
22/10/2020	1:33:00 PM	Mañana	L.E.Q	NA	NA	NA	13:33	13:37	0:04:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
22/10/2020	1:38:00 PM	Mañana	Rehabilitación	NA	NA	NA	13:38	13:39	0:01:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
22/10/2020	1:40:00 PM	Mañana	Urgencias	NA	NA	NA	13:40	13:40	0:00:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	2	200%	
22/10/2020	1:43:00 PM	Mañana	Información	NA	NA	NA	13:43	13:44	0:01:00	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
22/10/2020	1:43:00 PM	Mañana	Admisión	NA	NA	NA	13:43	13:44	0:01:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
23/10/2020	8:08:00 AM	Mañana	Extracciones	NA	NA	NA	8:08	8:12	0:04:00	Ok	0	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
23/10/2020	8:09:00 AM	Mañana	L.E.Q	NA	NA	NA	8:09	8:09	0:00:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
23/10/2020	8:14:00 AM	Mañana	Rehabilitación	NA	NA	NA	8:14	8:14	0:00:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
23/10/2020	8:16:00 AM	Mañana	Urgencias	NA	NA	NA	8:16	8:16	0:00:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
23/10/2020	8:19:00 AM	Mañana	Extracciones	NA	NA	NA	8:19	8:22	0:03:00	Ok	0	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
23/10/2020	8:22:00 AM	Mañana	Información	NA	NA	NA	8:22	8:29	0:07:00	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	1	50%	
23/10/2020	8:29:00 AM	Mañana	Extracciones	NA	NA	NA	8:29	8:41	0:12:00	Ok	0	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
23/10/2020	8:39:00 AM	Mañana	Información	NA	NA	NA	8:39	8:42	0:03:00	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
23/10/2020	8:40:00 AM	Mañana	Extracciones	NA	NA	NA	8:40	8:51	0:11:00	Ok	0	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
23/10/2020	8:40:00 AM	Mañana	L.E.Q	NA	NA	NA	8:40	8:42	0:02:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
23/10/2020	8:43:00 AM	Mañana	Rehabilitación	NA	NA	NA	8:43	8:44	0:01:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
23/10/2020	8:45:00 AM	Mañana	Urgencias	NA	NA	NA	8:45	8:47	0:02:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
23/10/2020	8:50:00 AM	Mañana	L.E.Q	NA	NA	NA	8:50	8:52	0:02:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	



PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL TAJO
 11/01/2021



Fecha	Turno	Turn	Sala	Nº Total de Sistemas para coger turno	Nº Total de Sistemas para coger turnos 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
23/10/2020	8:51:00 AM	Mañana	Extracciones	NA	NA	NA	8:51	8:57	0:06:00	Ok	0	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
23/10/2020	8:51:00 AM	Mañana	Citaciones	1	1	100%	8:51	8:52	0:01:00	Ok	0	0	3	1	33%	1	DM_ES_CAP_001	3	100%	1	100%	1 Puesto sin atender en el momento de la muestra
23/10/2020	8:50:00 AM	Mañana	Información	NA	NA	NA	8:50	8:53	0:03:00	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
23/10/2020	8:53:00 AM	Mañana	Información	NA	NA	NA	8:53	8:55	0:02:00	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	1	50%	
23/10/2020	8:50:00 AM	Mañana	Admisión	NA	NA	NA	8:50	8:53	0:03:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
23/10/2020	8:53:00 AM	Mañana	Admisión	NA	NA	NA	8:53	8:55	0:02:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
23/10/2020	8:55:00 AM	Mañana	Hospital de día	NA	NA	NA	8:55	8:56	0:01:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
23/10/2020	8:56:00 AM	Mañana	Extracciones	NA	NA	NA	8:56	9:07	0:11:00	Ok	0	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
23/10/2020	8:57:00 AM	Mañana	L.E.Q	NA	NA	NA	8:57	8:58	0:01:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
23/10/2020	8:59:00 AM	Mañana	Rehabilitación	NA	NA	NA	8:59	8:59	0:00:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
23/10/2020	9:00:00 AM	Mañana	Urgencias	NA	NA	NA	9:00	9:00	0:00:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
23/10/2020	10:21:00 AM	Mañana	Atención al paciente	1	1	NA	10:21	10:22	0:01:00	Ok	0	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
23/10/2020	10:22:00 AM	Mañana	Extracciones	NA	NA	NA	10:22	10:22	0:00:00	Ok	0	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
23/10/2020	10:22:00 AM	Mañana	L.E.Q	NA	NA	NA	10:22	10:22	0:00:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
23/10/2020	10:23:00 AM	Mañana	Rehabilitación	NA	NA	NA	10:23	10:23	0:00:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
23/10/2020	10:27:00 AM	Mañana	Hospital de día	NA	NA	NA	10:27	10:27	0:00:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
23/10/2020	10:38:00 AM	Mañana	Información	NA	NA	NA	10:38	10:38	0:00:00	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	1	50%	
23/10/2020	10:38:00 AM	Mañana	Admisión	NA	NA	NA	10:38	10:38	0:00:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
23/10/2020	10:42:00 AM	Mañana	Rehabilitación	NA	NA	NA	10:42	10:44	0:02:00	NA	NA	0	1	1	33%	0	N/A	1	100%	1	100%	



PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL TAJO
 11/01/2021



Fecha	Turno	Turn	Sala	Nº Total de Sistemas para coger turno	Nº Total de Sistemas para coger turnos 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
23/10/2020	10:43:00 AM	Mañana	Información	NA	NA	NA	10:43	10:44	0:01:00	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	1	50%	
23/10/2020	10:42:00 AM	Mañana	Rehabilitación	NA	NA	NA	10:42	10:44	0:02:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
23/10/2020	10:46:00 AM	Mañana	Citaciones	1	1	100%	10:46	10:51	0:05:00	Ok	0	0	3	2	67%	1	DM_ES_CAP_001	3	100%	2	100%	1 Puesto sin atender en el momento de la muestra
23/10/2020	10:52:00 AM	Mañana	Citaciones	1	1	100%	10:52	10:55	0:03:00	Ok	0	0	3	3	100%	0	N/A	3	100%	1	33%	
23/10/2020	10:56:00 AM	Mañana	L.E.Q	NA	NA	NA	10:56	10:58	0:02:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
23/10/2020	10:59:00 AM	Mañana	Rehabilitación	NA	NA	NA	10:59	11:01	0:02:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
23/10/2020	11:38:00 AM	Mañana	Atención al paciente	1	1	NA	11:38	11:40	0:02:00	Ok	0	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
23/10/2020	11:39:00 AM	Mañana	Información	NA	NA	NA	11:39	11:42	0:03:00	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	1	50%	
23/10/2020	11:42:00 AM	Mañana	Citaciones	1	1	100%	11:42	11:49	0:07:00	Ok	0	0	3	3	100%	0	N/A	3	100%	1	33%	
23/10/2020	11:49:00 AM	Mañana	Hospital de día	NA	NA	NA	11:49	11:49	0:00:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
23/10/2020	11:50:00 AM	Mañana	L.E.Q	NA	NA	NA	11:50	11:50	0:00:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
23/10/2020	11:50:00 AM	Mañana	Información	NA	NA	NA	11:50	11:50	0:00:00	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
23/10/2020	11:50:00 AM	Mañana	Admisión	NA	NA	NA	11:50	11:50	0:00:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
23/10/2020	11:51:00 AM	Mañana	Rehabilitación	NA	NA	NA	11:51	11:51	0:00:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
23/10/2020	11:51:00 AM	Mañana	Urgencias	NA	NA	NA	11:51	11:51	0:00:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
23/10/2020	11:53:00 AM	Mañana	L.E.Q	NA	NA	NA	11:53	11:55	0:02:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
23/10/2020	11:55:00 AM	Mañana	Información	NA	NA	NA	11:55	11:56	0:01:00	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
23/10/2020	11:55:00 AM	Mañana	Admisión	NA	NA	NA	11:55	11:55	0:00:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
23/10/2020	11:56:00 AM	Mañana	Atención al paciente	1	1	NA	11:56	11:58	0:02:00	Ok	0	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	



PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL TAJO
 11/01/2021



Fecha	Turno	Turn	Sala	Nº Total de Sistemas para coger turno	Nº Total de Sistemas para coger turnos 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
23/10/2020	11:58:00 AM	Mañana	Rehabilitación	NA	NA	NA	11:58	12:00	0:02:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
23/10/2020	11:58:00 AM	Mañana	L.E.Q	NA	NA	NA	11:58	11:58	0:00:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
23/10/2020	12:00:00 PM	Mañana	Urgencias	NA	NA	NA	12:00	12:00	0:00:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
23/10/2020	12:09:00 PM	Mañana	Urgencias	NA	NA	NA	12:09	12:09	0:00:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
23/10/2020	12:15:00 PM	Mañana	Urgencias	NA	NA	NA	12:15	12:15	0:00:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
23/10/2020	12:13:00 PM	Mañana	Rehabilitación	NA	NA	NA	12:13	12:13	0:00:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
23/10/2020	12:14:00 PM	Mañana	L.E.Q	NA	NA	NA	12:14	12:14	0:00:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
23/10/2020	12:16:00 PM	Mañana	Información	NA	NA	NA	12:16	12:17	0:01:00	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	1	50%	
23/10/2020	12:16:00 PM	Mañana	Admisión	NA	NA	NA	12:16	12:16	0:00:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
23/10/2020	12:26:00 PM	Mañana	Citaciones	1	1	100%	12:26	12:31	0:05:00	Ok	0	0	3	2	67%	1	DM_ES_CAP_001	3	100%	2	100%	1 Puesto sin atender en el momento de la muestra
23/10/2020	12:32:00 PM	Mañana	Hospital de día	NA	NA	NA	12:32	12:34	0:02:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
23/10/2020	12:35:00 PM	Mañana	Información	NA	NA	NA	12:35	12:35	0:00:00	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	1	50%	
23/10/2020	12:36:00 PM	Mañana	Admisión	NA	NA	NA	12:36	12:36	0:00:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
23/10/2020	12:36:00 PM	Mañana	Citaciones	1	1	100%	12:36	12:38	0:02:00	Ok	0	0	3	3	100%	0	N/A	3	100%	1	33%	
23/10/2020	12:39:00 PM	Mañana	Urgencias	NA	NA	NA	12:39	12:40	0:01:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
23/10/2020	12:40:00 PM	Mañana	Rehabilitación	NA	NA	NA	12:40	12:40	0:00:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
23/10/2020	12:42:00 PM	Mañana	Citaciones	1	1	100%	12:42	12:43	0:01:00	Ok	0	0	3	2	67%	1	DM_ES_CAP_001	3	100%	1	50%	1 Puesto sin atender en el momento de la muestra
23/10/2020	12:46:00 PM	Mañana	Información	NA	NA	NA	12:46	12:47	0:01:00	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	1	50%	



PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL TAJO
 11/01/2021



Fecha	Turno	Turn	Sala	Nº Total de Sistemas para coger turno	Nº Total de Sistemas para coger turnos 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		
23/10/2020	12:43:00 PM	Mañana	Atención al paciente	1	1	NA	12:43	12:53	0:10:00	Ok	0	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%			
23/10/2020	12:49:00 PM	Mañana	L.E.Q	NA	NA	NA	12:49	12:51	0:02:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%			
23/10/2020	12:53:00 PM	Mañana	Información	NA	NA	NA	12:53	12:53	0:00:00	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%			
23/10/2020	12:53:00 PM	Mañana	Admisión	NA	NA	NA	12:53	12:53	0:00:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%			
23/10/2020	12:54:00 PM	Mañana	Atención al paciente	1	1	NA	12:54	13:06	0:12:00	Ok	0	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%			
23/10/2020	12:56:00 PM	Mañana	Atención al paciente	1	1	NA	12:56	13:18	0:22:00	Ok	0	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%			
				G6: % de sistemas de gestión de turno y llamada operativos (promedio)	100%				G1: Tiempo de espera en sala (promedio)	0:01				G2: % de puestos atendidos (promedio)	92,94%				G4: % de puestos de atención bien identificados (promedio)	100%		G5: % de personas que atienden bien uniformadas (promedio)	95,79%	
																G3: Posibles incidencias ocurridas durante la observación (nº total)								



- Desglose de los datos relacionados con la desviación DC_ES_CAP_0001:

Día 19/10/2020:

Área	Día	Turno	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	Déficit de personal
Admisión	19/10/2020	Mañana	1	0	1
Citaciones			3	2	1
Información			2	1	1
L. E. Q.			1	0	1
Información	19/10/2020	Tarde	2	1	1



Día 20/10/2020:

Área	Día	Turno	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	Déficit de personal
Admisión	20/10/2020	Mañana	1	0	1
Citaciones			3	2	1
Información			2	1	1
L. E. Q.			1	0	1
Información	20/10/2020	Tarde	2	1	1

Día 21/10/2020:

Área	Día	Turno	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	Déficit de personal
Citaciones	21/10/2020	Mañana	3	2	1
Información			2	1	1
Información	21/10/2020	Tarde	2	1	1



Día 22/10/2020:

Área	Día	Turno	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	Déficit de personal
Citaciones	22/10/2020	Mañana	3	2	2
Información			2	1	1

Día 23/10/2020:

Área	Día	Turno	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	Déficit de personal
Citaciones	23/10/2020	Mañana	3	2	1

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	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 Fuera de horario. Salta una locución que dice que "el horario para citas es de lunes a viernes, de tres a nueve".	No	NP No procede Salta una locución que dice que "el horario para citas es de lunes a viernes, de tres a nueve".	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No me ha atendido ninguna persona.	NP No procede	NP No procede La máquina después de la locución, ha cortado la conversación.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	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 Al llamar salta una primera locución que me da la opción de seleccionar Citas, pero cuando marco esta opción hay otra locución que me indica que para coger citas he de llamar de Lunes a Viernes en	No	NP No procede Tras seleccionar la opción Citas, salta una locución que indica que para coger citas he de llamar de Lunes a Viernes en horario de 15:00	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No contacto con ninguna operadora.	NP No procede No contacto con ninguna operadora.	NP No procede No contacto con ninguna operadora.



PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL TAJO
 11/01/2021



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?
											horario de 15:00 a 21:00 horas.						
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Hospital Día	Hospital Día	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 Llamo en horario de 13:00	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Al llamar y seleccionar la opción Hospital de Día, salta una locución que me indica: "Para hablar con Hospital de Día deberá llamar en horario de 08:00	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No se llega a hablar con ninguna operadora.	NP No procede No se llega a hablar con ninguna operadora.	NP No procede No se llega a hablar con ninguna 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	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Salud Mental	Salud Mental	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 marcar, tras escuchar la locución de bienvenida, selecciono la opción Hospital de Día y, seguidamente, sale una locución que indica: "Para hablar con Salud Mental deberá llamar en horario de 08:00 a 15:00 de Lunes a Viernes".	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Al seleccionar la opción Salud Mental, sale una locución que indica: "Para hablar con Salud Mental deberá llamar en horario de 08:00 a 15:00 de Lunes a Viernes".	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	Noche (22-8)	Marcando opción	Salud Mental	Salud Mental	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 bienvenida y marcar la opción de Salud Mental, salta una locución que indica que para hablar con Salud Mental hay que llamar en horario de 08:00 a 15:00 de Lunes a Viernes.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Salud Mental.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No hablo con ningún operador.	NP No procede No hablo con ningún operador.	NP No procede No hablo con ningún operador.
Laboral L_V	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 Al seleccionar la extensión con la que deseo contactar, la locución me indica que "debo llamar de 3 a 9 horas de lunes a viernes para concertar una cita".	No	NP No procede Al seleccionar la extensión correspondiente, la locución me indica que "debo llamar de 3 a 9 horas de lunes a viernes para concertar una cita".	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Salta una locución que informa dónde estás llamando y te pide la extensión con la que quieres comunicar.	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	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	5	Tiempo de Locución (no medido)	3	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Me atienden la llamada y selecciono el departamento estipulado, pero la atención en este departamento es de 15 a 21 h. de lunes a viernes.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Para citas atienden de 15 a 21 h. de lunes a viernes.	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	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	13	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Las citas no se atienden en horario de tarde.	No	NP No procede Las citas se atienden en horario de tarde.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Las citas se atienden en horario de tarde.	NP No procede Las citas se atienden en horario de tarde.	NP No procede Las citas se atienden en horario de tarde.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Radiodiagnóstico	Radiodiagnóstico	Flujo INTERRUPTIDO	NP-Llamada sin atención personal	3	Tiempo de Locución (no medido)	17	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO Me tienden la llamada al primer tono. Selecciono la opción de Radiodiagnóstico, se deriva la llamada, y al tercer tono	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0 No, no me pasan con el área solicitada. A los 3 tonos 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.



PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL TAJO
 11/01/2021



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?
											se corta la llamada.						
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Hospital Día	Hospital Día	Flujo INTERRUMPIDO	NP- Llamada sin atención personal	12	Tiempo de Locución (no medido)	15	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Tras 3 tonos y 15 segundos se corta la llamada antes de llegar al área indicada.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0 No, no me pasan con el área solicitada. Tras 3 tonos y 15 segundos se corta la llamada antes de llegar al área indicada.	NP No procede Tras 3 tonos y 15 segundos se corta la llamada antes de llegar al área indicada.	NP No procede Tras 3 tonos y 15 segundos se corta la llamada antes de llegar al área indicada.	NP No procede Tras 3 tonos y 15 segundos se corta la llamada antes de llegar al área indicada.	NP No procede Tras 3 tonos y 15 segundos se corta la llamada antes de llegar al área indicada.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Radiodiagnóstico	Radiodiagnóstico	Flujo INTERRUMPIDO	NP- Llamada sin atención personal	12	Tiempo de Locución (no medido)	29	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Tras 6 tonos y 29 segundos se corta la llamada.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0 No, no me pasan con el área solicitada. Tras 6 tonos y 29 segundos se corta la llamada.	NP No procede Tras 6 tonos y 29 segundos se corta la llamada.	NP No procede Tras 6 tonos y 29 segundos se corta la llamada.	NP No procede Tras 6 tonos y 29 segundos se corta la llamada.	NP No procede Tras 6 tonos y 29 segundos 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	Salud Mental	Salud Mental	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	12	Tiempo de Locución (no medido)	19	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Tras 4 tonos y 19 segundos se corta la llamada.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0 No, no me pasan con el área solicitada. Tras 4 tonos y 19 segundos se corta la llamada.	NP No procede Tras 4 tonos y 19 segundos se corta la llamada.	NP No procede Tras 4 tonos y 19 segundos se corta la llamada.	NP No procede Tras 4 tonos y 19 segundos se corta la llamada.	NP No procede Tras 4 tonos y 19 segundos se corta la llamada.
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	23	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO La locución me indica que es para el horario de 15 a 21 horas.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Me indica que es de una hora concreta de 15 a 21, se corta la llamada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada. Se escucha bien.	NP No procede Es una locución.	NP No procede Es una locución.	NP No procede Es una locución.
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Radiodiagnóstico	Radiodiagnóstico	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 Me atiende una locución al primer tono y al marcar el área que solicito sale una locución que me indica que debo llamar de lunes a viernes de 8 a 15, finalizando la llamada.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Solicito el área de Radiodiagnóstico.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Al marcar el área que solicito sale una locución que me indica que debo llamar de lunes a viernes de 8 a 15.	NP No procede Al marcar el área que solicito sale una locución que me indica que debo llamar de lunes a viernes de 8 a 15.	NP No procede Al marcar el área que solicito sale una locución que me indica que debo llamar de lunes a viernes de 8 a 15.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos) (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se 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	Radiodiagnóstico	Radiodiagnóstico	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	5	Tiempo de Locución (no medido)	10	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO La llamada se realiza correctamente, una locución nos indica el horario de atención.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Radiodiagnóstico	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	Salud Mental	Salud Mental	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 Llamo y selecciono la opción correspondiente para hablar con Salud Mental e, inmediatamente, salta una locución indicando que para hablar con Salud Mental tengo que llamar en horario de 08:00 a 15:00 horas de lunes a viernes.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Salud Mental.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No se habla con ningún operador.	NP No procede No se habla con ningún operador.	NP No procede No se habla con ningún operador.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos) (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Salud Mental	Salud Mental	Flujo COMPLETO	NP- Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	5	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO La llamada se realiza correctamente.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Sí, la centralita me pone con Salud mental pero la locución me informa que debo llamar en horario de mañana de 8:00 a 15:00.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Preselección automática.	NP No procede Preselección automática.	NP No procede Preselección automática.
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 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO La llamada se realiza correctamente, una locución que informa que para coger citas es en horario de 15:00 a 21:00 horas.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Sí, me pasan con el área solicitada pero, responde una locución que informa que para coger citas es en horario de 15:00 a 21:00 horas.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede En todo momento es una locución.	NP No procede En todo momento es una locución.	NP No procede En todo momento es una locución.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	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	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Solicitó 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.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos) (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
											correctamente.						
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP- Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	12	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO El menú principal me indica la opción que debo escoger y después una grabación me indica el horario en el que hay que realizar la llamada.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Marco la opción de citas en el menú y me transfieren a 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	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 No llega a sonar ningún tono. Me dice que el horario de citas es de 15 a 21 horas.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Citas.	NP No procede No llega a sonar ningún tono. Me dice que el horario de citas es de 15 a 21 horas.	NP No procede No llega a sonar ningún tono. Me dice que el horario de citas es de 15 a 21 horas.	NP No procede No llega a sonar ningún tono. Me dice que el horario de citas es de 15 a 21 horas.	NP No procede No llega a sonar ningún tono. Me dice que el horario de citas es de 15 a 21 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	Mañana (9-13)	Marcando opción	Habitaciones	Habitaciones	Flujo INTERRUMPIDO	NP- Llamada sin atención personal	5	Tiempo de Locución (no medido)	15	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Tras 15 segundos, al no marcar habitación se cuelga.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	NP No procede Tras 15 segundos, al no marcar habitación se cuelga.	NP No procede Tras 15 segundos, al no marcar habitación se cuelga.	NP No procede Tras 15 segundos, al no marcar habitación se cuelga.	NP No procede Tras 15 segundos, al no marcar habitación se cuelga.	NP No procede Tras 15 segundos, al no marcar habitación se cuelga.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	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 M e tramitan correctamente hasta el departamento solicitado.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Me pasan a citas y contesta una locución diciendo que para pedir cita debo llamar en horario de 15:00 a 21:00 de lunes a viernes.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Llamada sin operadora.	NP No procede Llamada sin operadora.	NP No procede Llamada sin operadora.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos) (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se 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)	1	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Al seleccionar la opción Citas, salta una locución que indica que para gestión de citas deberá llamar en horario de 15:00 a 21:00 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 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	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 Cuando selecciono la opción Citas, una locución me indica que para hablar con citas hay que llamar de 15:00 a 21:00 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 No llego a hablar con ningún agente.	NP No procede No llego a hablar con ningún agente.	NP No procede No llego a hablar con ningún agente.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos) (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución (no medido)	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se 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)	1	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Flujo completo, me atienden en el primer tono, salta locución y al marcar opción citas salta	No	NP No procede No me pasan la llamada porque la locución indica que para citas se ha de llamar en horario de 15:00 a 21:00 de L	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No me ha atendido personal.	NP No procede No me ha atendido personal.	NP No procede No me ha atendido personal.
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 Una locución indica que hay que llamar por la tarde.	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 en locución.	NP No procede Llamada de marcación en locución.	NP No procede Llamada de marcación en 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 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO La llamada se realiza correctamente.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Me pasan a 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	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 Llamada realizada correctamente.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. La locución me informa que debo llamar	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Presselección automática.	NP No procede Presselección automática.	NP No procede Presselección 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?	
													de 15:00 a 19:00.					
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	5	Tiempo de Locución (no medido)	5	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras 5 segundos, sale la locución que indicación que el horario de citas es de 15	No	NP No procede Tras 5 segundos, sale la locución que indicación que el horario de citas es de 15	NP No procede Tras 5 segundos, sale la locución que indicación que el horario de citas es de 15	NP No procede Tras 5 segundos, sale la locución que indicación que el horario de citas es de 15	NP No procede Tras 5 segundos, sale la locución que indicación que el horario de citas es de 15	NP No procede Tras 5 segundos, sale la locución que indicación que el horario de citas es de 15	
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Hospital Día	Hospital Día	Flujo INTERRUPTIDO	NP-Llamada sin atención personal	5	Tiempo de Locución (no medido)	18	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO Tras 18 segundos y 4 tonos, la llamada se cuelga automáticamente.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	NP No procede Tras 18 segundos y 4 tonos, la llamada se cuelga automáticamente.	NP No procede Tras 18 segundos y 4 tonos, la llamada se cuelga automáticamente.	NP No procede Tras 18 segundos y 4 tonos, la llamada se cuelga automáticamente.	NP No procede Tras 18 segundos y 4 tonos, la llamada se cuelga automáticamente.	NP No procede Tras 18 segundos y 4 tonos, la llamada se cuelga automáticamente.	



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos) (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se 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	Salud Mental	Salud Mental	Flujo INTERRUMPIDO	NP- Llamada sin atención personal	5	Tiempo de Locución (no medido)	18	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Tras 18 segundos y 4 tonos, la llamada se cuelga de forma automática.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	NP No procede Tras 18 segundos y 4 tonos, la llamada se cuelga de forma automática.	NP No procede Tras 18 segundos y 4 tonos, la llamada se cuelga de forma automática.	NP No procede Tras 18 segundos y 4 tonos, la llamada se cuelga de forma automática.	NP No procede Tras 18 segundos y 4 tonos, la llamada se cuelga de forma automática.	NP No procede Tras 18 segundos y 4 tonos, la llamada se cuelga de forma automática.
Laboral_L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Radiodiagnóstico	Radiodiagnóstico	Flujo COMPLETO	NP- Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	10	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO En el menú inicial selecciono radiodiagnóstico, tras esto la llamada se transfiere al área solicitada, donde una grabación me indica el horario para ponerme en contacto con ellos.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Tras seleccionar en el menú la opción buscada, la llamada se transfiere a radiodiagnóstico.	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	Hospital Día	Hospital Día	Flujo COMPLETO	NP- Llamada sin atención personal	6	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras marcar la opción de la marcación automática, sale automáticamente una locución indicándome que he de llamar en otro horario.	No	NP No procede Me sale automáticamente una locución indicándome que he de llamar en otro horario.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Llamada de marcación directa	NP No procede Llamada de marcación directa	NP No procede Llamada de marcación directa
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Habitaciones	Habitaciones	Flujo INTERRUPTIDO	NP- Llamada sin atención personal	5	Tiempo de Locución (no medido)	17	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO Tras 17 segundos de espera se cuelga de forma automática la llamada.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0 No, no me pasan con el área solicitada. Tras 17 segundos de espera se cuelga de forma automática la llamada.	NP No procede Tras 17 segundos de espera se cuelga de forma automática la llamada.	NP No procede Tras 17 segundos de espera se cuelga de forma automática la llamada.	NP No procede Tras 17 segundos de espera se cuelga de forma automática la llamada.	NP No procede Tras 17 segundos de espera se cuelga de forma automática 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	Hospital Día	Hospital Día	Flujo INTERRUPTIDO	NP- Llamada sin atención personal	5	Tiempo de Locución (no medido)	11	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO Salta una locución que indica que para hablar con esta sección tengo que llamar en horario de 8 a 15 horas de lunes a viernes.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0 No, no me pasan con el área solicitada. Salta una locución que indica que para hablar con esta sección tengo que llamar en horario de 8 a 15 horas de lunes a viernes.	NP No procede Salta una locución que indica que para hablar con esta sección tengo que llamar en horario de 8 a 15 horas de lunes a viernes.	NP No procede Salta una locución que indica que para hablar con esta sección tengo que llamar en horario de 8 a 15 horas de lunes a viernes.	NP No procede Salta una locución que indica que para hablar con esta sección tengo que llamar en horario de 8 a 15 horas de lunes a viernes.	NP No procede Salta una locución que indica que para hablar con esta sección tengo que llamar en horario de 8 a 15 horas de lunes a viernes.
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Radiodiagnóstico	Radiodiagnóstico	Flujo COMPLETO	NP- Llamada sin atención personal	5	Tiempo de Locución (no medido)	13	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Salta una locución que indica que para hablar con esta sección tengo que llamar en horario de 8 a 15 horas de lunes a viernes.	No	NP No procede	NP No procede Salta una locución que indica que para hablar con esta sección tengo que llamar en horario de 8 a 15 horas de lunes a viernes.	NP No procede Salta una locución que indica que para hablar con esta sección tengo que llamar en horario de 8 a 15 horas de lunes a viernes.	NP No procede Salta una locución que indica que para hablar con esta sección tengo que llamar en horario de 8 a 15 horas de lunes a viernes.	NP No procede Salta una locución que indica que para hablar con esta sección tengo que llamar en horario de 8 a 15 horas de lunes a viernes.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Salud Mental	Salud Mental	Flujo COMPLETO	NP- Llamada sin atención personal	5	Tiempo de Locución (no medido)	11	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO S alta una locución que indica que para hablar con esta sección tengo que llamar en horario de 8 a 15 horas de lunes a viernes.	No	NP No procede Salta una locución que indica que para hablar con esta sección tengo que llamar en horario de 8 a 15 horas de lunes a viernes.	NP No procede Salta una locución que indica que para hablar con esta sección tengo que llamar en horario de 8 a 15 horas de lunes a viernes.	NP No procede Salta una locución que indica que para hablar con esta sección tengo que llamar en horario de 8 a 15 horas de lunes a viernes.	NP No procede Salta una locución que indica que para hablar con esta sección tengo que llamar en horario de 8 a 15 horas de lunes a viernes.	NP No procede Salta una locución que indica que para hablar con esta sección tengo que llamar en horario de 8 a 15 horas de lunes a viernes.
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Radiodiagnóstico	Radiodiagnóstico	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 a los pocos segundos me indica una locución que debo llamar de 8 a 15 de L	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Me sale una locución diciendo que para hablar con Radiodiagnóstico debo llamar de 8 a 15 horas de L	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	Tarde (17-21)	Marcando opción	Salud Mental	Salud Mental	Flujo COMPLETO	NP- Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	6	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO La llamada se realiza correctamente.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Me pasan con salud mental, pero no es este el	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.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos) (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿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, para atenderme.					
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Radiodiagnóstico	Radiodiagnóstico	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 de radiodiagnóstico, se activa una locución automática que indica que atienden al público de 8 a 15 h. de lunes a viernes, y se corta la llamada.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Tras seleccionar la opción radiodiagnóstico en el listado de opciones, se activa una locución automática que indica que atienden al público de 8 a 15 h. de lunes a viernes, y se corta la llamada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No hay atención personal.	NP No procede No hay atención personal.	NP No procede No hay atención personal.	

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se 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	Salud Mental	Salud Mental	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 En todo momento, es una locución y al pasarme con Salud Mental, me informa que debo de llamar en horario de 8:00 a 15:00 de L	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Sí, la locución me pasa con Salud Mental pero suena otra locución que dice que para hablar con Salud Mental hay que llamar de 8:00 a 15:00. de L	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Pres elección automática.	NP No procede Pres elección automática.	NP No procede Pres elección automática.
Laboral L_V	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 Me indican que el horario para pedir cita es de 15 a 21 horas de lunes a viernes.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Me indican que el horario para pedir cita es de 15 a 21 horas de lunes a viernes.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Me indican que el horario para pedir cita es de 15 a 21 horas de lunes a viernes.	NP No procede Me indican que el horario para pedir cita es de 15 a 21 horas de lunes a viernes.	NP No procede Me indican que el horario para pedir cita es de 15 a 21 horas de lunes a viernes.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos) (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Noche (22-8)	Marcando opción	Habitaciones	Habitaciones	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	5	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Me indican que el horario para pedir para llamar a las habitaciones es de 8.30 a 20.30 horas.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Me indican que el horario para pedir para llamar a las habitaciones es de 8.30 a 20.30 horas.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Me indican que el horario para llamar a las habitaciones es de 8.30 a 20.30 horas.	NP No procede Me indican que el horario para llamar a las habitaciones es de 8.30 a 20.30 horas.	NP No procede Me indican que el horario para llamar a las habitaciones es de 8.30 a 20.30 horas.
Laboral L_V	Noche (22-8)	Marcando opción	Hospital Día	Hospital Día	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 indican que el horario para llamar a Hospital de día es de 8 a 15 horas, de lunes a viernes.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Me indican que el horario para llamar a Hospital de día es de 8 a 15 horas, de lunes a viernes.	NP No procede Me indican que el horario para llamar a Hospital de día es de 8 a 15 horas, de lunes a viernes.	NP No procede Me indican que el horario para llamar a Hospital de día es de 8 a 15 horas, de lunes a viernes.	NP No procede Me indican que el horario para llamar a Hospital de día es de 8 a 15 horas, de lunes a viernes.	NP No procede Me indican que el horario para llamar a Hospital de día es de 8 a 15 horas, de lunes a viernes.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos) (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Noche (22-8)	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 La locución inicial nos indica el menú para seleccionar lo que buscamos y la segunda locución nos indica el horario de atención	No	NP No procede La locución indica el horario al que debemos llamar	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	Radiodiagnóstico	Radiodiagnóstico	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	12	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras la primera locución, que nos indica el menú de opciones, la segunda nos indica el horario en el que debemos llamar.	No	NP No procede La locución nos indica el horario en el que debemos contactar	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)	1	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO A parece una locución teniendo que pulsar 1 para citas, posteriormente, salta otra locución informando del horario de citas.	No	NP No procede No, salta una locución informándome que el horario de citas es de 15:00 a 21:00 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	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 Tras seleccionar en la locución inicial, la opción de citas, la grabación nos indica que llamemos en el horario adecuado.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. La locución inicial me pasa con el área solicitada donde la locución nos indica que llamemos de 15 a 21, de lunes a viernes	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede locución	NP No procede locución	NP No procede locución



PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL TAJO
 11/01/2021



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos) (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	15	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Sale una locución que indica que el horario para citas es de 15 a 21 horas de lunes a viernes.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Sale una locución que indica que el horario para citas es de 15 a 21 horas de lunes a viernes.	NP No procede Sale una locución que indica que el horario para citas es de 15 a 21 horas de lunes a viernes.	NP No procede Sale una locución que indica que el horario para citas es de 15 a 21 horas de lunes a viernes.	NP No procede Sale una locución que indica que el horario para citas es de 15 a 21 horas de lunes a viernes.	NP No procede Sale una locución que indica que el horario para citas es de 15 a 21 horas de lunes a viernes.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Centrales	Llamada FALLIDA	NP-Llamada sin atención personal	0	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP De 0 a 30 segundos	NP Llamada FALLIDA Al realizar la llamada, la locución inicial nos indica que nos mantengamos a la espera, tras 3 tonos, la llamada se cuelga.	Fuera de rango	NP No procede Al realizar la llamada, la locución inicial nos indica que nos mantengamos a la espera, tras 3 tonos la llamada se cuelga.	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 D espues de seleccionar el área de cita inmediatamente salta una locución indicando que para gestionar una cita debo llamar en horario de 15 a 21 horas de L	No	NP No procede Salta una locución para gestionar una cita debo llamar en horario de 15 a 21 horas de L	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Salta una locución indicando el horario.	NP No procede Salta una locución.	NP No procede Salta una locución.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	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 Fuera de horario para realizar Cita	No	NP No procede Una máquina me lleva hasta 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	Mañana (9-13)	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 Se realiza la llamada correctamente. El horario es de tarde para coger citas.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Me pasan con cita. El horario es de tarde.	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)	4	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO	No	NP No procede Locución que me lleva directamente a seleccionar número de habitación	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Locución	NP No procede Locución	NP No procede Locución
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	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 Tras la locución inicial, al marcar la opción de cita sale automáticamente una locución indicándome que he de llamar en otro horario.	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	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 Al marcar el área de citas, no da tono y salta una locución inmediatamente diciendo que para concertar una cita se debe llamar de 15 a 21 horas de L	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Salta una locución inmediatamente diciendo que para concertar una cita se debe llamar de 15 a 21 horas de L	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Salta una locución.	NP No procede Salta una locución.	NP No procede Salta una 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)	0	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras marcar la opción citas, salta una locución que el horario de citas es otro	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	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 Horario de 15	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	Radiodiagnóstico	Radiodiagnóstico	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 Horario de 8	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Locución	NP No procede Locución	NP No procede Locución

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos) (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	20	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO	No	NP No procede Salta locución indicando el horario de 15	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	Habitaciones	Habitaciones	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	26	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Salta la locución inicial, marco para hablar con el área de Habitaciones y me pasan correctamente.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Salta la locución y me indica que marque en el teléfono el nº de 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	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 S e realiza correctamente la llamada. Al primer segundo y tono sale una locución y me indica que extensión tengo que marcar, al marcar la extensión no hay tonos y pasan 4 segundos y me atiende una locución que me indica que el horario es de 15 a 21 horas 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.	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?
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	6	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Entra la llamada de inicio donde me indica que marque la opción con la que necesito hablar y al marcar la opción cita me sale un contestador que me da los horarios y días en los que debo llamar para poder gestionar una cita.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Selecciono hablar con cita.	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)	1	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO La llamada se ha realizado correctamente, la locución me ha informado que para citas debo llamar de L	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Sí, la locución me pasa con citas, donde salta otra locución.	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?
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Marcando opción	Radiodiagnóstico	Radiodiagnóstico	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 que salta una vez pasada la llamada a radiodiagnóstico me informa que debo llamar de L	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Sí, la locución de entrada, me pasa con radiodiagnóstico donde salta una nueva locución.	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	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	6	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Cuando selecciono la opción citas una locución indica que para gestión de citas hay que llamar de 15:00 a 21:00 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 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	Radiodiagnóstico	Radiodiagnóstico	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	6	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Una locución indica que para hablar con el servicio de Radiodiagnóstico hay que llamar de 08:00 a 15:00 horas de Lunes a Viernes.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Radiodiagnóstico.	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	1	Tiempo de Locución (no medido)	15	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Al marcar la opción sale una locución informando del horario para pedir cita.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Sale una locución informando del horario.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No hablo con personal.	NP No hablo con personal	NP 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	Radiodiagnóstico	Radiodiagnóstico	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	5	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, pasado 6 segundos y sin salir ningún tono, sale una locución que me indica que para hablar con el servicio de radiodiagnóstico deberá llamar en horario de mañana de 8 a 15 horas de lunes a viernes.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Radiodiagnóstico.	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	Radiodiagnóstico	Radiodiagnóstico	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 Tras marcar la opción de radiodiagnóstico salta una locución explicando el horario de contacto	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Radiodiagnóstico	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Llamada de marcación directa	NP No procede Llamada de marcación directa	NP No procede Llamada de marcación directa
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP- Llamada sin atención personal	3	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP De 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 1, para citas, se activa una locución automática que indica que atienden al público de 15 a 21 h. de lunes a	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 15 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?
											viernes, y se corta la llamada.						
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 una locución indicando que el horario es de 15 a 21 horas de lunes a viernes.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Sale una locución indicando que el horario es de 15 a 21 horas de lunes a viernes.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Sale una locución indicando que el horario es de 15 a 21 horas de lunes a viernes.	NP No procede Sale una locución indicando que el horario es de 15 a 21 horas de lunes a viernes.	NP No procede Sale una locución indicando que el horario es de 15 a 21 horas de lunes a viernes.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos) (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Marcando opción	Salud Mental	Salud Mental	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 una locución indicando que el horario es de 8 a 15 horas de lunes a viernes.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Sale una locución indicando que el horario es de 8 a 15 horas de lunes a viernes.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Sale una locución indicando que el horario es de 8 a 15 horas de lunes a viernes.	NP No procede Sale una locución indicando que el horario es de 8 a 15 horas de lunes a viernes.	NP No procede Sale una locución indicando que el horario es de 8 a 15 horas de lunes a viernes.
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 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras marcar la opción de habitaciones, salta locución automática para que marques el número de la habitación	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Habitaciones	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Llamada de marcación directa	NP No procede Llamada de marcación directa	NP No procede Llamada de marcación directa
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Hospital Día	Hospital Día	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 Hospital de día, tras unos segundos de silencio, salta una locución diciendo el	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Hospital de día	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?
											horario de atención.						
SD-Festivo	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	10	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Realizamos la llamada, marcamos citas en el menú inicial, una locución nos indica el horario de atención.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Tras seleccionar citas en el menú, una grabación nos indica el horario de atención	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Locución	NP No procede Locución	NP No procede Locución
SD-Festivo	Mediodía/Sobremesa (13-17)	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 el área de cita me sale una locución y me indica el horario de llamada para pedir Cita.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Al marcar Cita me sale una locución indicando el horario de llamada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No hablo con personal	NP No procede No hablo con personal	NP No procede No hablo con personal



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos) (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿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	Salud Mental	Salud Mental	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 Salud Mental, una locución informa que hay que llamar en horario de 08:00 a 15:00 de Lunes a Viernes.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Salud Mental.	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)	Marcando opción	Radiodiagnóstico	Radiodiagnóstico	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	20	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Marco el área de diagnóstico y sale una locución informando del horario para contactar.	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 el personal.	NP No procede No hablo con el personal.	NP No procede No hablo con el personal.
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 Una locución indica el horario de llamada y a continuación se corta.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Cita.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No se contacta con ningún operador.	NP No procede No se contacta con ningún operador.	NP No procede No se contacta con ningún operador.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos) (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿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 Sale directamente una locución que me indica que el horario de citas es de 15 a 21 horas de lunes a viernes.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Sale directamente una locución que me indica que el horario de citas es de 15 a 21 horas de lunes a viernes.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Sale directamente una locución que me indica que el horario de citas es de 15 a 21 horas de lunes a viernes.	NP No procede Sale directamente una locución que me indica que el horario de citas es de 15 a 21 horas de lunes a viernes.	NP No procede Sale directamente una locución que me indica que el horario de citas es de 15 a 21 horas de lunes a viernes.
Laboral L_V	Noche (22-8)	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 Tras marcar la opción de cita, 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?
SD-Festivo	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	5	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 para hablar con cita, una vez que marcó la extensión, a los 5 segundos sale una locución y me indica que para pedir una cita el horario es de 15 a 21 horas de lunes a viernes.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Cita.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede 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?
SD-Festivo	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	2	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras la locución inicial que me da la opción de pulsar 1 para cita, salta otra locución informando que el horario es de L	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Sí, la locución de entrada me pasa con citas, donde salta 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	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 1, para citas, se activa una locución automática que indica que atienden al público de 3 a 21 h. de lunes	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 3 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?
											a viernes, y 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)	20	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO	No	NP No procede Salta locución indicando el horario de 15	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Locución	NP No procede Locución	NP No procede Locución



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos) (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	2	Tiempo de Locución (no medido)	13	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
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Marcando opción	Salud Mental	Salud Mental	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 3, para salud mental, se activa una locución automática que indica que atienden al público de 8 a 15 h. de lunes a viernes, y se	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Tras seleccionar la opción 3, para salud mental, se activa una locución automática que indica que atienden al público de 8 a 15 h. de lunes a viernes, y se corta la llamada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No hay atención personal.	NP No procede No hay atención personal.	NP No procede No hay atención personal.



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

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos) (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿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	Radiodiagnóstico	Radiodiagnóstico	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 de radiodiagnóstico, salta una locución del horario de contacto	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Radiodiagnóstico	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Llamada de marcación directa	NP No procede Llamada de marcación directa	NP No procede Llamada de marcación directa
SD-Festivo	Noche (22-8)	Marcando opción	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 Entra la llamada inicial y me da las opciones para seleccionar con área quiero hablar, marco cita y sale una locución automática que me indica que para solicitar una cita debo llamar de lunes a viernes,	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Selecciono hablar con cita.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Llamada sin operador, respuesta de contestador automático.	NP No procede Llamada sin operador, respuesta de contestador automático.	NP No procede Llamada sin operador, respuesta de contestador automático.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos) (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se 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	3	Tiempo de Locución (no medido)	7	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Llamada corta y dando la información necesaria.	No	NP No procede El horario de citas es de a partir de las 15.00 h	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Es una grabación, no hay saludo.	NP No procede Es una grabación, no hay interacción.	NP No procede No hay despedida, finaliza la llamada después de la grabación.
Laboral L_V	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 Tras la locución de entrada y pulsa 1 para cita, salta otra locución informando que debo llamar en horario de L	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Sí, la locución de entrada me pasa con cita.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede En todo momento es una locución.	NP No procede En todo momento es una locución.	NP No procede En todo momento es una locución.
Laboral L_V	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 Llamado, me atiende locución, marco opción 1 citas y me atiende una locución directamente que me indica que para citas llame de 15 a 21 horas de	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Marco la opción 1 y directamente me deriva a citas con una locución.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Tan solo hablo con locuciones, no procede.	NP No procede Tan solo hablo con locuciones, no procede.	NP No procede Tan solo hablo con locuciones, 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?
											lunes a viernes.						



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos) (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	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 1, para cita, se activa una locución automática que indica que atienden al público de 15 a 21 h. de lunes a viernes, y se corta la llamada.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Tras seleccionar la opción 1, para cita, se activa una locución automática que indica que atienden al público de 15 a 21 h. de lunes a viernes, y se corta la llamada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No hay atención personal.	NP No procede No hay atención personal.	NP No procede No hay atención personal.
SD- Festivo	Noche (22-8)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP- Llamada sin atención personal	2	Tiempo de Locución (no medido)	8	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras marcar la opción cita, salta una locución del	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?	
											horario de contacto							
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP- Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	6	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Entra la llamada inicial y da las opciones a seleccionar. Pulso que quiero hablar con citas y pasados unos pocos segundos, contesta una locución automática diciendo que para gestionar citas debo llamar por la tarde.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Hablar con 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	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 Llamo a Hospital Tajo para citas, tras 2 locuciones me indica en la segunda locución que he de llamar en un horario determinado.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Salta locución automática de citas.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Solo atendida por locuciones.	NP No procede Solo atendida por locuciones.	NP No procede Solo atendida por locuciones.
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Radiodiagnóstico	Radiodiagnóstico	Flujo INTERRUMPIDO	NP- Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	20	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Llamo al Hospital Tajo, elijo opción 2 de radiodiagnóstico a los 3 tonos se corta la llamada, 30 segundos de llamada total.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Marcación correcta en el listado de opciones.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Tan solo hablo con locuciones.	NP No procede Tan solo hablo con locuciones.	NP No procede Tan solo hablo con locuciones.
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Salud Mental	Salud Mental	Flujo INTERRUMPIDO	NP- Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	6	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Tras la locución de entrada, la llamada se corta sin	Llamada Incompleta-Corte de llamada	100 Sí, me pasan con el área solicitada. La locución me pasa con Salud Mental.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Tras la locución de entrada, la llamada se corta.	NP No procede Tras la locución de entrada, la llamada se corta.	NP No procede Tras la locución de entrada, 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?
											contactar con Salud Mental.						
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Radiodiagnóstico	Radiodiagnóstico	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	20	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Marco la opción indicada y salta una locución 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.
Laboral L_V	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 Grabación informando de horario de servicio de solicitud de cita a partir de 15.00 h	No	NP No procede Grabación informando de horario de servicio de solicitud de cita a partir de 15.00 h	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Grabación informando de horario de servicio de solicitud de cita a partir de 15.00 h	NP No procede Grabación informando de horario de servicio de solicitud de cita a partir de 15.00 h	NP No procede Grabación informando de horario de servicio de solicitud de cita a partir de 15.00 h



PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL TAJO
 11/01/2021



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos) (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Hospital Día	Hospital Día	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 5, para hospital de día, se activa una locución automática que indica que atienden al público de 8 a 15 h. de lunes a viernes, y se corta la llamada.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Tras seleccionar la opción 5, para hospital de día, se activa una locución automática que indica que atienden al público de 8 a 15 h. de lunes a viernes, y se corta la llamada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No hay atención personal.	NP No procede No hay atención personal.	NP No procede No hay atención personal.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos) (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se 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	Salud Mental	Salud Mental	Flujo COMPLETO	NP- Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	14	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Entra la llamada inicial y selecciono salud mental. Pasan unos segundos y atiende una locución automática que da los horarios en los que se debe llamar para comunicarse con esa área.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Salud mental.	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	1	Tiempo de Locución (no medido)	7	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Entra la llamada inicial y selecciono la opción de cita. Pasados unos segundos salta un contestador diciendo que para gestionar citas se debe llamar de lunes a viernes en	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?
											horario de tarde.						
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 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Grabación informando de marcar número de habitación para conectar.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Grabación informando de marcar número de habitación para conectar.	NP No procede Grabación informando de marcar número de habitación para conectar.	NP No procede Grabación informando de marcar número de habitación para conectar.
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 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Grabación informando de marcar número de	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Grabación informando de marcar número de habitación para conectar.	NP No procede Grabación informando de marcar número de habitación para conectar.	NP No procede Grabación informando de marcar número de habitación para conectar.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos) (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿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 para conectar.					
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo INTERRUMPIDO	NP- Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	19	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Entra la llamada inicial. Seleccione la opción de cita y me quedo a la espera. Pasados unos segundos se corta la llamada y no consigo hablar con nadie en citas.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0 No, no me pasan con el área solicitada. Para cita. Se corta la llamada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procedo No hablo con ningún operador.	NP No procedo No hablo con ningún operador.	NP No procedo No hablo 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	Radiodiagnóstico	Radiodiagnóstico	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 radiodiagnóstico. Pasan solo unos segundos y sale una locución automática que dice que para comunicarse con esta área, debe llamarse en horarios de mañanas de lunes a viernes.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Radiodiagnóstico.	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	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 15 a 21 h. de lunes a viernes, y se corta la llamada.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Tras seleccionar la opción 2, para citas, se activa una locución automática que indica que atienden al público de 15 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?
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Salud Mental	Salud Mental	Flujo COMPLETO	NP- Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	2	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Entra la llamada inicial y selecciono la opción de salud mental. Espero un par de segundos y sale una locución automática que dice que para hablar con el área de salud mental se debe llamar de lunes a viernes de 8 a 15.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Salud mental.	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	2	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO	No	NP No procede Conecta grabación informando del horario de área de citas y desconecta.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Conecta grabación informando del horario de área de citas y desconecta.	NP No procede Conecta grabación informando del horario de área de citas y desconecta.	NP No procede Conecta grabación informando del horario de área de citas y desconecta.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos) (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se 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	Radiodiagnóstico	Radiodiagnóstico	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 informando del horario de área de Radiodiagnóstico y desconecta.	No	NP No procede Conecta grabación informando del horario de área de Radiodiagnóstico y desconecta.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Conecta grabación informando del horario de área de Radiodiagnóstico y desconecta.	NP No procede Conecta grabación informando del horario de área de Radiodiagnóstico y desconecta.	NP No procede Conecta grabación informando del horario de área de Radiodiagnóstico y desconecta.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	5	Tiempo de Locución (no medido)		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 en la que no se saluda con "buenos días"	NP No procede	NP No procede Grabación en la que 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	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿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	Radiodiagnóstico	Radiodiagnóstico	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 8 a 15 h. de lunes a viernes, y se corta la llamada.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Tras seleccionar la opción 2, para citas, se activa una locución automática que indica que atienden al público de 8 a 15 h. de lunes a viernes, y se corta la llamada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No hay atención personal.	NP No procede No hay atención personal.	NP No procede No hay atención personal.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos) (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿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	Salud Mental	Salud Mental	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	7	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Entra la llamada inicial y selecciono la opción Salud mental. Me quedo a la espera unos segundos y cae un contestador automático que dice que para hablar con esta área, se debe llamar de lunes a viernes entre 8 y 15.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Salud mental.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Llamada sin operador. Contestador automático.	NP No procede Llamada sin operador. Contestador automático.	NP No procede Llamada sin operador. Contestador automático.
SD-Festivo	Noche (22-8)	Marcando opción	Radiodiagnóstico	Radiodiagnóstico	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	2	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Al seleccionar opción de radiodiagnóstico se corta comunicación.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0 No, no me pasan con el área solicitada. Al seleccionar opción de radiodiagnóstico se corta comunicación.	0 No, la calidad de la conexión telefónica no es adecuada. Al seleccionar opción de radiodiagnóstico se corta comunicación.	NP No procede Al seleccionar opción de radiodiagnóstico se corta comunicación.	NP No procede Al seleccionar opción de radiodiagnóstico se corta comunicación.	NP No procede Al seleccionar opción de radiodiagnóstico se corta comunicación.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos) (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿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	3	Tiempo de Locución (no medido)	3	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Grabación que informa que para hablar con habitaciones hay que marcar el número deseado.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Grabación que informa que para hablar con habitaciones hay que marcar el número deseado.	NP No procede Grabación que informa que para hablar con habitaciones hay que marcar el número deseado.	NP No procede Grabación que informa que para hablar con habitaciones hay que marcar el número deseado.
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)	39	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO Es una locución y luego en la espera se corta sin poder hablar con nadie.	Perdida	0 No, no me pasan con el área solicitada. No, la llamada se corta antes.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Es una locución y luego en la espera se corta sin poder hablar con nadie.	NP No procede Es una locución y luego en la espera se corta sin poder hablar con nadie.	NP No procede Es una locución y luego en la espera se corta sin poder hablar con nadie.
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	2	Tiempo de Locución (no medido)	61	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras marcar la opción cita, y escuchar la locución de líneas ocupadas, da un tono y responden	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	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Hospital Día	Hospital Día	Flujo COMPLETO	NP- Llamada sin atención personal	2	Tiempo de Locución (no medido)	97	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO	Perdida	NP No procede Después del primer tono y tras 22seg, me informa una voz de que "todas las líneas están ocupadas". Me mantienen con música durante 1min 37 seg, después, 5 tonos y se corta la comunicación.	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	Hospital Día	Hospital Día	Flujo INTERRUMPIDO	NP- Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	1	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO La llamada se corta mientras estoy en espera para hablar con Hospital de Día.	Perdida	0 No, no me pasan con el área solicitada. Me ponen a la espera durante 2min 8 seg. y 4 tonos, y finalmente se corta.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede En principio es una locución y luego se corta sin poder hablar con el Área	NP No procede En principio es una locución y luego se corta sin poder hablar con el Área.	NP No procede En principio es una locución y luego se corta sin poder hablar con el Área.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos) (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿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)	97	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Tras esperar a que me pasen con la operadora, salta una locución de líneas ocupadas, después música, 4 tonos y se corta la llamada	Perdida	0 No, no me pasan con el área solicitada. Tras locución de líneas ocupadas, música y 4 tonos se corta la llamada	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Tras locución de líneas ocupadas, música y 4 tonos se corta la llamada	NP No procede Tras locución de líneas ocupadas, música y 4 tonos se corta la llamada	NP No procede Tras locución de líneas ocupadas, música y 4 tonos se corta la llamada



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos) (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo INTERRUMPIDO	NP- Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	126	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Entra la llamada inicial y selecciono la opción citas. Me quedo en espera con música de fondo y un contestador diciendo que las líneas estaban ocupadas, que salía cada pocos segundos. Pasados un par de minutos se cortó la llamada y no pude hablar con nadie.	Perdida	0 No, no me pasan con el área solicitada. Pido citas y se corta la llamada antes de comunicar.	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)	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)	194	NP De 3 a 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Cuando llamo salta la locución de bienvenida y me mantengo a la espera para hablar con la operadora y solicitar que me pase con Admisión, pero tras 3 minutos y 40 segundos de llamada, ésta se corta, sin llegar a hablar con ningún operador que atiende la llamada.	Perdida	0 No, no me pasan con el área solicitada. Al llamar salta la locución de bienvenida y me mantengo a la espera para hablar con la operadora y solicitar que me pase con Admisión, pero tras 3 minutos y 40 segundos de llamada, ésta se corta.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No se habla con ningún operador.	NP No procede No se habla con ningún operador.	NP No procede No se habla con ningún operador.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos) (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP- Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	218	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 marcó la extensión estoy en espera 46 tonos y 3 minutos y 9 segundos, hasta que sale una locución y me indica que tengo que hacer para que realice o cambie una cita.	Perdida	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 (no medido)	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo INTERRUMPIDO	NP- Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	190	NP De 3 a 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Me mantengo a la espera para hablar con centralita pero a los 3 minutos y 10 segundos se ha cortado la llamada.	Perdida	0 No, no me pasan con el área solicitada. Después de 3 minutos se ha cortado la llamada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede La llamada se ha cortado sin llegar a hablar con el operador.	NP No procede La llamada se ha cortado sin llegar a hablar con el operador.	NP No procede La llamada se ha cortado sin llegar a hablar con el operador.
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	5	Tiempo de Locución (no medido)	164	NP De 3 a 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Se cuelga la llamada después de 2 minutos 54 segundos de espera.	Perdida	0 No, no me pasan con el área solicitada. Se cuelga la llamada después de 2 minutos 54 segundos de espera.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Se cuelga la llamada después de 2 minutos 54 segundos de espera.	NP No procede Se cuelga la llamada después de 2 minutos 54 segundos de espera.	NP No procede Se cuelga la llamada después de 2 minutos 54 segundos de espera.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	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)	45	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO	No	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



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos) (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se 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	Hospital Día	Hospital Día	Flujo COMPLETO	NP- Llamada sin atención personal	3	Tiempo de Locución (no medido)	20	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Al primer tono de llamada salta una locución automática indicando a qué hospital estoy llamando, y detallando las diferentes opciones. Tras seleccionar la opción 5, para hospital de día, se activa una locución automática que indica que atienden al público de 8 a 15 h. de lunes a viernes, y se corta la llamada.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Tras seleccionar la opción 5, para hospital de día, se activa una locución automática que indica que atienden al público de 8 a 15 h. de lunes a viernes, y se corta la llamada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No hay atención personal.	NP No procede No hay atención personal.	NP No procede No hay atención personal.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	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	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	Hospital Día	Hospital Día	Flujo INTERRUPTIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	30	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO Después de los 4 tonos, se corta la comunicación (me cuelgan)	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0 No, no me pasan con el área solicitada. Después de los 4 tonos, se corta la comunicación (me cuelgan)	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	Hospital Día	Hospital Día	Flujo INTERRUPTIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	20	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO Se corta la comunicación.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0 No, no me pasan con el área solicitada. No me atiende persona alguna y la comunicación se corta después del 3er tono.	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	Radiodiagnóstico	Radiodiagnóstico	Flujo INTERRUPTIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	30	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO Se corta la llamada.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0 No, no me pasan con el área solicitada. Después del 6º tono, 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
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Salud Mental	Salud Mental	Flujo INTERRUPTIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	20	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO Se corta la comunicación.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0 No, no me pasan con el área solicitada. Se corta la comunicación	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?	
													después del tercer tono.					
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Habitaciones	Habitaciones	Flujo INTERRUMPIDO	NP- Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	24	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Al llamar selecciono la opción Habitaciones y, a continuación, se queda en silencio, no llego a hablar con ninguna persona ni con ninguna locución más, tras 24 segundos en silencio, la llamada se corta de manera automática.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0 No, no me pasan con el área solicitada. Tras seleccionar la opción Habitaciones, la llamada se queda en silencio sin que nadie atiende y, 24 segundos después se cuelga la llamada de manera automática.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No llego a contactar con ninguna persona.	NP No procede No llego a contactar con ninguna persona.	NP No procede No llego a contactar con ninguna persona.	



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos) (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se 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	Hospital Día	Hospital Día	Flujo INTERRUPTIDO	NP- Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	15	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO O Tras marcar, salta la locución y selecciono la opción Hospital de Día, seguidamente suenan 4 tonos durante 15 segundos y se corta la llamada.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	O No, no me pasan con el área solicitada. Tras marcar la opción Hospital de Día, suenan 4 tonos y, a los 15 segundos, se corta la llamada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procedo No hablo con ninguna persona.	NP No procedo No hablo con ninguna persona.	NP No procedo No hablo con ninguna persona.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Salud Mental	Salud Mental	Flujo INTERRUPTIDO	NP- Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	11	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO O Tras seleccionar la opción Salud Mental, suenan 3 tonos durante 11 segundos y, a continuación, se corta la llamada.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	O No, no me pasan con el área solicitada. Tras seleccionar la opción Salud Mental, suenan 3 tonos durante 11 segundos y, a continuación, se corta la llamada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procedo No llego a contactar con ninguna operadora.	NP No procedo No llego a contactar con ninguna operadora.	NP No procedo No llego a contactar con ninguna 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	Mediodía/Sobremesa (13-17)	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 Al llamar, salta la locución de bienvenida y selecciono la opción Habitaciones, seguidamente otra locución indica "Para hablar con un paciente marque en su teléfono el número de habitación". Termina la locución y permanece un tiempo activa la llamada para marcar la extensión correspondiente, al no marcar nada, se corta la llamada.	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 No hablo con ningún operador.	NP No procede No hablo con ningún operador.	NP No procede No hablo 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	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 la locución de bienvenida y marcar la opción Citas, salta una locución que indica que para gestión de citas hay que llamar en horario de 08:30 de la mañana a 08:30 de la tarde.	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 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	Mañana (9-13)	Marcando opción	Habitaciones	Habitaciones	Flujo COMPLETO	NP- Llamada sin atención personal	12	Tiempo de Locución (no medido)	24	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras 24 segundos de espera a que marque la habitación, como no dispongo de número se cuelga la llamada.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Tras marcar habitaciones, me indica que ponga el número de habitación.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No se contacta con ningún operador.	NP No procede No se contacta con ningún operador.	NP No procede No se contacta con ningún operador.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Habitaciones	Habitaciones	Flujo COMPLETO	NP- Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	1	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Al seleccionar la opción Habitaciones, una locución indica que para hablar con un paciente he de marcar en el teléfono el número de habitación, a continuación se queda un silencio, continuado de música y se corta la llamada.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Habitaciones.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No se 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)	Marcando opción	Hospital Día	Hospital Día	Flujo COMPLETO	NP- Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	1	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Al seleccionar la opción correspondiente para hablar con Hospital de Día, una locución indica que hay que llamar en horario de 08:00 a 15:00.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Hospital Día.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No se llega a hablar con una operadora.	NP No procede No se llega a hablar con una operadora.	NP No procede No se llega a hablar con una 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?	
											horas de Lunes a Viernes,							
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Hospital Día	Hospital Día	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	10	Tiempo de Locución (no medido)	25	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO La llamada se realiza correctamente.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Me atiende la locución de hospital de día indicando el horario de atención.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No se realiza ninguna gestión.	NP No procede No se realiza ninguna gestión.	NP No procede No se realiza ninguna gestión.	
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Habitaciones	Habitaciones	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	5	Tiempo de Locución (no medido)	1	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO La llamada se realiza correctamente.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Sí, me pasa la centralita con habitaciones.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Preselección automática.	NP No procede Preselección automática.	NP No procede Preselección automática.	



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos) (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se 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	Hospital Día	Hospital Día	Flujo COMPLETO	NP- Llamada sin atención personal	2	Tiempo de Locución (no medido)	4	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO La llamada se realiza correctamente.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Me pasan con Hospital de día pero la locución me dice que debo llamar en horario de mañana de 8:00 a 15:00.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Pres elección automática.	NP No procede Pres elección automática.	NP No procede Pre selección automática.
Laboral L_V	Noche (22-8)	Marcando opción	Salud Mental	Salud Mental	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 La llamada se realiza correctamente.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Al marcar la extensión, me pasan a salud mental. Me indica una locución el horario para hablar con salud mental.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Una locución.	NP No procede Una locución.	NP No procede 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	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. Tras pulsar la opción 4, Habitaciones, salta una locución automática indicando que el horario de llamada para habitaciones es de 8:30 a 20:30 h.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Al seleccionar el número 4 del listado de opciones, para que me deriven a Habitaciones, salta una locución automática indicando que el horario para llamar a este área es de 8:30 a 20:30 h.	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	1	Tiempo de Locución (no medido)	5	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO El menú principal me indica la opción a escoger, la siguiente locución me indica que debo marcar el número de habitación para ponerme en contacto.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Marco la opción de habitaciones y me manda al área solicitada	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	Hospital Día	Hospital Día	Flujo INTERRUPTO	NP- Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	24	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUPTO Tras elegir la opción deseada en el menú principal, la llamada se corta tras 4 tonos.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0 No, no me pasan con el área solicitada. Después de 4 tonos 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 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	Radiodiagnóstico	Radiodiagnóstico	Flujo INTERRUPTIDO	NP- Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	18	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO Tras seleccionar en el menú principal la opción deseada, la llamada se corta tras cuatro tonos.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0 No, no me pasan con el área solicitada. La llamada se corta tras el cuarto tono.	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 Locución.
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 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Llamado y me atienden al primer tono, y al seleccionar el área es inmediata la locución que salta y me indica que marque el nº de habitación.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No me atiende personal, son dos locuciones.	NP No procede No me atiende personal, son dos locuciones.	NP No procede No me atiende personal, son 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	Mañana (9-13)	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 marcar la opción salta una locución que indica que para hablar con un paciente marque en mi teléfono el número de habitación, a continuación permanece en silencio seguido de una música y se corta la llamada.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Habitaciones.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No contacto con ningún operador. para hablar con un paciente marque en su teléfono el número de habitación, a continuación se queda en silencio, suena después una música y se corta.	NP No procede No contacto con ningún operador.	NP No procede No contacto 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	Hospital Día	Hospital Día	Flujo INTERRUPTIDO	NP- Llamada sin atención personal	2	Tiempo de Locución (no medido)	20	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO Al pasarme la locución, pulso la opción de hospital de día y hace un extraño, sale una grabación que comienza a decir, lo sentimos, pero se corta y da la llamada aunque al quinto tono se corta, sin llegar a conectar con Hospital de Día.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	100 Sí, me pasan con el área solicitada. HOSPITAL DE DIA	0 No, la calidad de la conexión telefónica no es adecuada. Se corta la llamada al quinto tono, sin llegar a conectar con Hospital de Día.	NP No procede Llamada para marcar opción.	NP No procede Llamada para marcar opción.	NP No procede Llamada para marcar opción.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos) (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se 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	Salud Mental	Salud Mental	Flujo INTERRUPTIDO	NP- Llamada sin atención personal	3	Tiempo de Locución (no medido)	15	NP De 30 segundos a 1 minuto	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 pulsar la opción 3 para Salud mental, espero durante 15 segundos, y se corta la llamada.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0 No, no me pasan con el área solicitada. Se corta la llamada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No 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	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. Tras pulsar la opción 4 de habitaciones, enseguida salta una locución automática indicando que pulse en mi teléfono el número de habitación con el que quiero hablar.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. No hay espera: tras seleccionar la opción 4 para Habitaciones, automáticamente salta un mensaje grabado para que pulse en mi teléfono el número de habitación con el que quiero hablar.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No hay atención personal.	NP No procede No hay atención personal.	NP No procede No hay atención personal.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Habitaciones	Habitaciones	Flujo COMPLETO	NP- Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO La llamada se realiza correctamente.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Me pasa con habitaciones.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Es una locución.	NP No procede Es una locución.	NP No procede Es una locución.



PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL TAJO
 11/01/2021



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos) (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº Llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Hospital Día	Hospital Día	Flujo INTERRUPTIDO	NP- Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO Se corta la llamada una vez marco la extensión de hospital de día.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0 No, no me pasan con el área solicitada. Se corta la llamada una vez marco la extensión de hospital de día.	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	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 La llamada se realiza correctamente.	No	NP No procede No me pasan con habitaciones, la locución me informa que debo meter el nº. de la habitación para contactar con ella.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Pres elección automática.	NP No procede Pres elección automática.	NP No procede Pres elección automática.
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Hospital Día	Hospital Día	Flujo INTERRUPTIDO	NP- Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	15	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO La llamada se corta antes de hablar con el área.	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 Pres elección automática, y al final, me cuelgan.	NP No procede Pres elección automática, y al final, me cuelgan.	NP No procede Pres elección automática, y al final, me cuelgan.
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 La llamada se realiza	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Me pasan con habitaciones.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Es una locución.	NP No procede Es una locución.	NP No procede Es una locución.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos) (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
											correctamente.						
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Salud Mental	Salud Mental	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	17	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Al pulsar la extensión de salud mental, se corta la llamada.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0 No, no me pasan con el área solicitada. Al pulsar la extensión de salud mental, 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	Habitaciones	Habitaciones	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	20	Tiempo de Locución (no medido)	7	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras seleccionar en el menú inicial habitaciones, la llamada se transfiere y una locución nos indica lo que debemos hacer.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. La llamada es transferida a 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)	Marcando opción	Radiodiagnóstico	Radiodiagnóstico	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. He llamado fuera de horario. Sale una locución que me indica que atienden en horario de 8h	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	7	Tiempo de Locución (no medido)	42	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras la locución inicial me derivan a espera, y se oye una grabación manténgase a la espera, tras lo cual vuelve a dar tono y tras dos tonos me cogen la llamada.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Cita	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Llamada de marcación directa	NP No procede Llamada de marcación directa	NP No procede Llamada de marcación directa



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Habitaciones	Habitaciones	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	11	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras seleccionar habitaciones en el menú principal, la llamada se transfiere a habitaciones y una locución me indica que introduzca el número de habitación.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Entro en contacto con el área de habitaciones	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede locución	NP No procede locución	NP No procede locución
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Hospital Día	Hospital Día	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 Al seleccionar el área indicada, no hay tono y en menos de 8 segundos sale una locución e indica el horario de llamada.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Sale una locución y me indica que para hablar con el Hospital de Día debo llamar de 8 a 15 de L	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No he hablado con personal, sólo dos locuciones.	NP No procede No he hablado con personal, sólo dos locuciones.	NP No procede No he hablado con personal, sólo dos locuciones.
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.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Me pasan con habitaciones.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Es una locución.	NP No procede Es una locución.	NP No procede Es una locución.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se 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	Hospital Día	Hospital Día	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.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Me pasan con hospital de día.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Sale una locución.	NP No procede Sale una locución.	NP No procede Sale una locución.
Laboral L_V	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.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Me pasan con habitaciones.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Sale una locución.	NP No procede Sale una locución.	NP No procede Sale una locución.
Laboral L_V	Noche (22-8)	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 La llamada se realiza correctamente. La locución me informa que el horario para hablar con habitaciones es de 08:30 a 22:30 horas.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Habitaciones.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Pres elección automática.	NP No procede Pres elección automática.	NP No procede Pres elección automática.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos) (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se 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 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO La llamada se realiza correctamente, tras marcar la opción, la locución me informa que debo marcar el nro. de habitación en el teléfono.	No	NP No procede No me pasan la locución me informo que debo marcar el nro. de habitación en el teléfono y cuelga	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	Radiodiagnóstico	Radiodiagnóstico	Flujo INTERRUPTIDO	NP- Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	13	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO Es una locución, en la que pulso la opción 2 y luego, en la espera, se corta sin poder hablar con nadie.	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 Es una locución y luego en la espera se corta sin poder hablar con nadie.	NP No procede Es una locución y luego en la espera se corta sin poder hablar con nadie.	NP No procede Es una locución y luego en la espera se corta sin poder hablar con nadie.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos) (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Hospital Día	Hospital Día	Flujo INTERRUPTIDO	NP-Llamada sin atención personal	22	Tiempo de Locución (no medido)	23	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO Tras seleccionar la opción hospital de día en el menú inicial, nos mantenemos a la espera durante 4 tonos y la llamada se cuelga	Llamada Incompleta-Corte de llamada	100 Sí, me pasan con el área solicitada. La locución inicial me pasa con hospital de día	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	Salud Mental	Salud Mental	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. Locución. He llamado 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)	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.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Me pasan con habitaciones.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Es una locución.	NP No procede Es una locución.	NP No procede Es una locución.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos) (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se 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	Hospital Día	Hospital Día	Flujo INTERRUPTIDO	NP- Llamada sin atención personal	3	Tiempo de Locución (no medido)	15	NP De 30 segundos a 1 minuto	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 pulsar la opción 5 para hospital de día, espero durante 15 segundos, y se corta la llamada.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0 No, no me pasan con el área solicitada. Se corta la llamada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No 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	Hospital Día	Hospital Día	Flujo INTERRUPTIDO	NP- Llamada sin atención personal	2	Tiempo de Locución (no medido)	20	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO Tras marcar la opción que deseo, en este caso hospital de día, tras 4 tonos la llamada se corta.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0 No, no me pasan con el área solicitada. La llamada tras 4 tonos se corta.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Llamada de marcación directa	NP No procede Llamada de marcación directa	NP No procede Llamada de marcación directa

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos) (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se 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)	20	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO	No	NP No procede La locución me lleva directamente a Habitaciones donde debo marcar el número de la habitación con la que quiero comunicarme.	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	Hospital Día	Hospital Día	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	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	Hospital Día	Hospital Día	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 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	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)	21	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Se cuelga la llamada a los 3 tonos y 21 segundos.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	NP No procede Se cuelga la llamada a los 3 tonos y 21 segundos.	NP No procede Se cuelga la llamada a los 3 tonos y 21 segundos.	NP No procede Se cuelga la llamada a los 3 tonos y 21 segundos.	NP No procede Se cuelga la llamada a los 3 tonos y 21 segundos.	NP No procede Se cuelga la llamada a los 3 tonos y 21 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	Habitaciones	Habitaciones	Flujo INTERRUPTIDO	NP- Llamada sin atención personal	2	Tiempo de Locución (no medido)	49	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO Tas marcar la opción de habitaciones, salta automáticamente una música y tras unos segundos se corta sin llegar a conectar con la opción marcada.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0 No, no me pasan con el área solicitada. Habitaciones. Tras la 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
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Radiodiagnóstico	Radiodiagnóstico	Flujo INTERRUPTIDO	NP- Llamada sin atención personal	2	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO Tras marcar la opción de radiodiagnóstico da cuatro tonos y se corta la llamada	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0 No, no me pasan con el área solicitada. Tras marcar la opción de radiodiagnóstico da cuatro tonos y 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)	Marcando opción	Salud Mental	Salud Mental	Flujo INTERRUPTIDO	NP- Llamada sin atención personal	2	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO Tras seleccionar la opción deseada, salud mental, da 3 tonos y se corta la llamada	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0 No, no me pasan con el área solicitada. Tras los 3 tonos la llamada se corta	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Llamada de marcación directa	NP No procede Llamada de marcación directa	NP No procede Llamada de marcación directa
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Habitaciones	Habitaciones	Flujo COMPLETO	NP- Llamada sin atención personal	2	Tiempo de Locución (no medido)	1	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras marcar la opción de habitaciones salta una locución explicativa y te dice que marques el número de habitación	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Salta una locución explicándote que por la protección de privacidad de los pacientes que marques el número de habitación para poder hablar con ellas.	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	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Hospital Día	Hospital Día	Flujo INTERRUPTIDO	NP- Llamada sin atención personal	2	Tiempo de Locución (no medido)	46	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO Tras marcar la opción de hospital de día, da tres tonos y se corta la llamada	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0 No, no me pasan con el área solicitada. tras marcar la opción de hospital de día, da tres tonos y se corta la llamada	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Llamada de marcación directa	NP No procede Llamada de marcación directa	NP No procede Llamada de marcación directa
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Radiodiagnóstico	Radiodiagnóstico	Flujo INTERRUPTIDO	NP- Llamada sin atención personal	2	Tiempo de Locución (no medido)	39	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO Tras marcar la opción de radiodiagnóstico da 4 tonos y se corta	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0 No, no me pasan con el área solicitada. Radiodiagnóstico, tras 4 tonos se corta la llamada	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Llamada de marcación directa	NP No procede Llamada de marcación directa	NP No procede Llamada de marcación directa



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos) (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
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)	14	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO O Una vez pulso el número del hospital, al primer tono y segundo, sale una locución, está me explica que tengo que hacer, o marcar o esperar operadora, al esperar operadora que es lo que tengo que hacer, al 3 tono se corta la llamada.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	O No, no me pasan con el área solicitada. Es pero que me atiende la operadora y se corta la llamada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Se corta la llamada.	NP No procede Se corta la llamada.	NP No procede Se corta la llamada.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos) (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Salud Mental	Salud Mental	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. Tras seleccionar la opción 3, para salud mental, se activa una locución automática que atienden al público de 8 a 15 h. de lunes a viernes, y se corta la llamada.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Tras seleccionar la opción 3, para salud mental, se activa una locución automática que indica que atienden al público de 8 a 15 h. de lunes a viernes, y se corta la llamada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No hay atención personal.	NP No procede No hay atención personal.	NP No procede No hay atención personal.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	NP- Llamada sin atención personal	0	Tiempo de Locución (no medido)	20	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO	No	NP No procede La llamada se corta en el tercer tono.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Locución	NP No procede Locución	NP No procede Locución



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Marcando opción	Habitaciones	Habitaciones	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	2	Tiempo de Locución (no medido)	3	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Realizamos la llamada, seleccionamos en el menú la opción deseada y seguidamente, una locución nos indica que introduzcamos el número de habitación.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. En el menú seleccionamos habitaciones y seguidamente una locución nos pide que introduzcamos el número de habitación	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede locución	NP No procede locución	NP No procede locución
SD-Festivo	Mañana (9-13)	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)	15	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Realizamos la llamada, nos mantenemos a la espera como indica el menú inicial, tras 3 tonos la llamada se corta.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0 No, no me pasan con el área solicitada. trasmantenerme a la espera, después de 3 tonos, la llamada se cuelga.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede locución	NP No procede locución	NP No procede locución
Laboral_L_V	Noche (22-8)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	5	Tiempo de Locución (no medido)	22	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO La llamada se corta después de 4	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0 No, no me pasan con el área solicitada. La llamada se corta después	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede La llamada se corta después de 4 tonos y 22 segundos.	NP No procede La llamada se corta después de 4 tonos y 22 segundos.	NP No procede La llamada se corta después de 4 tonos y 22 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?
											tonos y 22 segundos.		de 4 tonos y 22 segundos.				
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Marcando opción	Habitaciones	Habitaciones	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 Al marcar el área deseada sale una locución para poder hablar con habitaciones	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Salta la locución para poder 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
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Marcando opción	Hospital Día	Hospital Día	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	5	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Sale una locución indicando que el horario es de 8 a 15 horas de lunes a viernes.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Sale una locución indicando que el horario es de 8 a 15 horas de lunes a viernes.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Sale una locución indicando que el horario es de 8 a 15 horas de lunes a viernes.	NP No procede Sale una locución indicando que el horario es de 8 a 15 horas de lunes a viernes.	NP No procede Sale una locución indicando que el horario es de 8 a 15 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)	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)	47	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO Después de la locución, espero a ser atendido por el personal pero la llamada se corta sin ser atendido.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0 No, no me pasan con el área solicitada. La llamada se corta antes de poder hablar con la operadora.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No hablo con el personal.	NP No hablo con el personal.	NP No hablo con el personal.
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Salud Mental	Salud Mental	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 Tras marcar la opción de Salud mental, salta una locución indicando el horario de contacto	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Salud Mental	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procedo Llamada de marcación directa	NP No procedo Llamada de marcación directa	NP No procedo 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	2	Tiempo de Locución (no medido)	49	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras marcar la opción de cita, salta una locución que las líneas están ocupadas, luego sale música y cuando se corta la música da 2 tonos y me contestan	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Cita	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Llamada de marcación directa	NP No procede Llamada de marcación directa	NP No procede Llamada de marcación directa



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos) (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿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	Hospital Día	Hospital Día	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. Tras seleccionar la opción 5, para hospital de día, se activa una locución automática que indica que atienden al público de 8 a 15 h. de lunes a viernes, y se corta la llamada.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Tras seleccionar la opción 5, para hospital de día, se activa una locución automática que indica que atienden al público de 8 a 15 h. de lunes a viernes, y se corta la llamada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No hay atención personal.	NP No procede No hay atención personal.	NP No procede No hay atención personal.



PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL TAJO
 11/01/2021



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
SD-Festivo	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Hospital Día	Hospital Día	Flujo COMPLETO	NP- Llamada sin atención personal	5	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Sale directamente una locución indicando que el horario es de 8 a 15 horas de lunes a viernes.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Sale directamente una locución indicando que el horario es de 8 a 15 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 8 a 15 horas de lunes a viernes.	NP No procede Sale directamente una locución indicando que el horario es de 8 a 15 horas de lunes a viernes.	NP No procede Sale directamente una locución indicando que el horario es de 8 a 15 horas de lunes a viernes.
Laboral L_V	Noche (22-8)	Marcando opción	Hospital Día	Hospital Día	Flujo COMPLETO	NP- Llamada sin atención personal	2	Tiempo de Locución (no medido)	15	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras marcar la opción de hospital de día, salta una locución sobre el horario de contacto	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Hospital Día	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Llamada de marcación directa	NP No procede Llamada de marcación directa	NP No procede Llamada de marcación directa



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos) (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
SD-Festivo	Tarde (17-21)	Marcando opción	Hospital Día	Hospital Día	Flujo COMPLETO	NP- Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	3	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Realizamos la llamada, tras seleccionar hospital de día en el menú, escuchamos una grabación que nos indica el horario de atención.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Selecciono hospital de día en el menú inicial y una grabación me indica los horarios de llamadas.	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)	Admisión	Flujo INTERRUPTIDO	NP- Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	10	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO Realizamos la llamada y nos mantenemos a la espera como indica la locución, tras unos segundos en silencio, la llamada se corta.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	NP No procede Tras mantenerme 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



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
SD-Festivo	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo INTERRUPTIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	32	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO Mientras espero a ser atendida en Información General, para que me pase con Admisión, la llamada se corta.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0 No, no me pasan con el área solicitada. Sí, pero tras la espera, la llamada se corta.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede En todo momento es una locución.	NP No procede En todo momento es una locución.	NP No procede En todo momento es una locución.
SD-Festivo	Noche (22-8)	Marcando opción	Hospital Día	Hospital Día	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	3	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO	No	NP No procede Fuera de horario	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Locución	NP No procede Locución	NP No procede Locución
SD-Festivo	Noche (22-8)	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 Realizamos la llamada, tras seleccionar habitaciones en el menú, una grabación nos informa del horario para contactar con habitaciones.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. me pasan con el área de habitaciones	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Locución	NP No procede Locución	NP No procede Locución



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos) (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿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	Hospital Día	Hospital Día	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	2	Tiempo de Locución (no medido)	16	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras marcar la opción hospital de día, salta una locución del horario de contacto	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Hospital Día	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	Mediodía/Sobremesa (13-17)	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 Tras marcar la opción habitaciones, salta una locución indicando que marques el número de habitación	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Habitaciones	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Llamada de marcación directa	NP No procede Llamada de marcación directa	NP No procede Llamada de marcación directa
SD-Festivo	Mañana (9-13)	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	No	NP No procede Cuelgo una vez me indican (locución) cómo contactar con la 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	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Habitaciones	Habitaciones	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	30	Tiempo de Locución (no medido)	5	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Locución me pide que marque el nº de la habitación	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Locución	NP No procede Locución	NP No procede Locución
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Marcando opción	Hospital Día	Hospital Día	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 Entra la llamada inicial y después de escuchar las opciones marco hospital de día y me contesta una locución que me da los días y horarios en los que están disponibles.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Marco porción hospital de día.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Llamada sin operador, me contesta un contestador en el hospital de día dándome los horarios en los que están disponibles.	NP No procede Llamada sin operador, me contesta un contestador en el hospital de día dándome los horarios en los que están disponibles.	NP No procede Llamada sin operador, me contesta un contestador en el hospital de día dándome los horarios en los que están disponibles.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos) (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿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 INTERRUPTIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	19	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO La llamada se interrumpe mientras espero a ser atendida por Información General.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0 No, no me pasan con el área solicitada. La locución de entrada me pone en espera para ser atendida por una operadora de Información General, mientras espero, la llamada se corta.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Cuando estoy esperando a ser atendida, la llamada se corta.	NP No procede Cuando estoy esperando a ser atendida, la llamada se corta.	NP No procede Cuando estoy esperando a ser atendida, la llamada se corta.
SD-Festivo	Tarde (17-21)	Marcando opción	Habitaciones	Habitaciones	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	2	Tiempo de Locución (no medido)	10	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras marcar la opción habitaciones, 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	Tarde (17-21)	Marcando opción	Salud Mental	Salud Mental	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	2	Tiempo de Locución (no medido)	10	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras marcar la opción Salud Mental, salta una locución del horario de contacto	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Salud Mental	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	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Hospital Día	Hospital Día	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 Entra la llamada inicial y selecciono la opción de hospital de día, pasan unos pocos segundos y sale una locución automática que dice los días y horarios de atención.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Selecciono hablar con Hospital de día.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Llamada sin operador. Me contesta una locución automática.	NP No procede Llamada sin operador. Me contesta una locución automática.	NP No procede Llamada sin operador. Me contesta una locución automática.
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)	48	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Me mantengo a la espera para solicitar por el área indicada	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0 No, no me pasan con el área solicitada. La llamada se corta sin poder pedir que me pasen	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?	
											pero se corta la llamada.		con el área deseada.					
SD-Festivo	Tarde (17-21)	Marcando opción	Hospital Día	Hospital Día	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	30	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Al marcar el área indicada una locución indica el horario para contactar con Hospital de Día.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. La locución informa del horario para 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.	
SD-Festivo	Noche (22-8)	Marcando opción	Salud Mental	Salud Mental	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 locución de entrada, pulso 3 y me pasan con Salud Mental, donde salta otra locución y me informa que para contactar con este Área	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. La locución de entrada me pide que pulse 3 para Salud Mental, y me pasan.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Es en todo momento una locución.	NP No procede Es en todo momento una locución.	NP No procede Es en todo momento 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?
											debo llamar de L						
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Marcando opción	Salud Mental	Salud Mental	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	22	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Realizamos la llamada, seleccionamos salud mental y nos mantenemos a la espera, tras algunos tonos la llamada se corta.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Selecciono salud mental en el menú	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	1	Tiempo de Locución (no medido)	1	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras la locución de entrada donde pulso 4, salta otra locución informando que para contactar con habitaciones debo marcar el nro. de habitación en el teléfono.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Sí, la locución me pasa con Habitaciones, donde salta otra locución con la información.	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	1	Tiempo de Locución (no medido)	3	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Llamo para hablar con habitaciones, marco opción 4 y directamente salta una locución que me indica que marque el número de habitación con el que deseo hablar.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Las opciones de las locuciones me dirigen correctamente	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



PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL TAJO
 11/01/2021



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos) (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Hospital Día	Hospital Día	Flujo INTERRUMPIDO	NP- Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	17	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Llamo al Hospital, marco la opción 5 de Hospital de día, me pasan llamada a los 26 segundos, suenan 4 tonos (17 segundos) y se corta la llamada sin atenderme.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Marco la opción 5 de Hospital de día	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Tan solo hablo con locuciones	NP No procede Tan solo hablo con locuciones	NP No procede Tan solo hablo con locuciones
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Hospital Día	Hospital Día	Flujo INTERRUMPIDO	NP- Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	41	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Después de seleccionar Hospital de Día, espero por unos segundos hasta que se corta la llamada.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0 No, no me pasan con el área solicitada. La llamada se corta a los 4 segundos después de haber seleccionado el área indicada.	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.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos) (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se 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	Salud Mental	Salud Mental	Flujo INTERRUPTIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	16	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO Mientras espero a ser atendida en Salud Mental, la llamada se corta.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	100 Sí, me pasan con el área solicitada. La locución de entrada me pasa con Salud Mental mientras espero se corta la llamada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Es una locución en todo momento, antes de cortarse la llamada.	NP No procede Es una locución en todo momento, antes de cortarse la llamada.	NP No procede Es una locución en todo momento, antes de cortarse la llamada.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Hospital Día	Hospital Día	Flujo INTERRUPTIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	19	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO Entra la llamada inicial y me dice que seleccione la opción que necesito. Pulso Hospital de día y me quedo a la espera, pasados 4 tonos y 19 segundos se corta la llamada.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Solicito Hospital de día.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Llamada sin operador. Contestador automático y no hablo con nadie.	NP No procede Llamada sin operador. Contestador automático y no hablo con nadie.	NP No procede Llamada sin operador. Contestador automático y no hablo con nadie.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos) (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Salud Mental	Salud Mental	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. Tras seleccionar la opción 3, para salud mental, se activa una locución automática que indica que atienden al público de 8 a 15 h. de lunes a viernes, y se corta la llamada.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Tras seleccionar la opción 3, para salud mental, se activa una locución automática que indica que atienden al público de 8 a 15 h. de lunes a viernes, y se corta la llamada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No hay atención personal.	NP No procede No hay atención personal.	NP No procede No hay atención personal.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos) (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se 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. Tras pulsar la opción 4 de habitaciones, automáticamente salta una locución indicando que para hablar con habitaciones debo marcar el número de la habitación en mi teléfono.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Tras pulsar la opción 4 de habitaciones, automáticamente salta una locución indicando que para hablar con habitaciones debo marcar el número de la habitación en mi teléfono.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No hay atención personal.	NP No procede No hay atención personal.	NP No procede No hay atención personal.
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Habitaciones	Habitaciones	Flujo COMPLETO	NP- Llamada sin atención personal	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. locución me pide que marque el	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?	
													nº de la habitación					
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Hospital Día	Hospital Día	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	30	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Al marcar la opción Hospital de Día sale una locución indicando el horario de llamada.	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	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 Hospital del tajo, opción 4 de habitaciones, a marcar la selección salta automáticamente otra locución para marcar el número de habitación y hablar con el paciente.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Cuando marcas la opción de locuciones directamente salta una locución para que marques la habitación con la que deseas hablar.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Solo hablo con locuciones.	NP No procede Solo hablo con locuciones.	NP No procede Solo hablo con locuciones.	



PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL TAJO
 11/01/2021



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos) (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Hospital Día	Hospital Día	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 locución de entrada, salta otra locución en Hospital de Día que me informa que debo llamar de L	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. La locución de entrada me pasa con otra locución en Hospital de Día.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Tras la locución de entrada, salta otra locución en Hospital de Día.	NP No procede Tras la locución de entrada, salta otra locución en Hospital de Día.	NP No procede Tras la locución de entrada, salta otra locución en Hospital de Día.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos) (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se 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. Tras pulsar la opción 4 de habitaciones, automáticamente salta una locución indicando que para hablar con habitaciones debo marcar el número de la habitación en el teléfono.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Tras pulsar la opción 4 de habitaciones, automáticamente salta una locución indicando que para hablar con habitaciones debo marcar el número de la habitación en el teléfono.	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	Hospital Día	Hospital Día	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 Entra la llamada inicial y selecciono la opción de hospital de día. Pasados unos segundos salta un contestador diciendo que el horario para contactar con el hospital de día es de lunes a viernes en horario de 8:00 a 15:00.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Hospital de día.	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	Hospital Día	Hospital Día	Flujo COMPLETO	NP- Llamada sin atención personal	5	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Sale directamente la locución indicando que el horario de atención es de 8 a 15 horas de lunes a viernes.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Sale directamente la locución indicando que el horario de atención es de 8 a 15 horas de lunes a viernes.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Sale directamente la locución indicando que el horario de atención es de 8 a 15 horas de lunes a viernes.	NP No procede Sale directamente la locución indicando que el horario de atención es de 8 a 15 horas de lunes a viernes.	NP No procede Sale directamente la locución indicando que el horario de atención es de 8 a 15 horas de lunes a viernes.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	4	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras la locución de entrada y pulsar 1 para cita, salta otra locución que informa que tras la señal debo decir: Nombre y apellidos, DNI, tfno. de contacto, fecha de cita a cambiar, especialidad, y propuesta fecha de cita nueva. Tras una nueva cita esta será enviada por correo postal.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. La locución de entrada me pasa con la locución de cita.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Son en todo momento locuciones.	NP No procede Son en todo momento locuciones.	NP No procede Son en todo momento locuciones.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Salud Mental	Salud Mental	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	36	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Marco el área deseada y después de 4 tonos la llamada se corta.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	NP No procede La llamada se corta después de seleccionar el área de Salud Mental.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No hablo con personal.	NP No procede No hablo con personal.	NP No procede No hablo con personal.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos) (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Habitaciones	Habitaciones	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	28	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Marco la opción deseada y me pasan con esa área.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Me pasan con habitaciones.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	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?
Laboral L_V	Noche (22-8)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP- Llamada sin atención personal	3	Tiempo de Locución (no medido)	40	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Al primer tono de llamada salta una locución automática indicando a qué hospital estoy llamando, y detallando las diferentes opciones. Tras pulsar la opción de Citas, espero durante 40 segundos, y salta una locución automática indicando que deje en el buzón de voz el motivo de la llamada (cambio de cita, cita nueva, etc.), mi nombre, DNI, especialidad para la cita... para ponerse en contacto conmigo. Tras la locución, suena un pitido para que dejes el mensaje.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Tras pulsar la opción de Citas, espero durante 40 segundos, y salta una locución automática indicando que deje en el buzón de voz el motivo de la llamada (cambio de cita, cita nueva, etc.), mi nombre, DNI, especialidad para la cita... para ponerse en contacto conmigo. Tras la locución, suena un pitido para que dejes el mensaje.	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?	
											conmigo. Tras la locución, suena un pitido para que dejes el mensaje.							



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos) (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se 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)	5	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Entra la llamada inicial y selecciono la opción de habitación. Pasados unos segundos entra un contestador automático que dice que para comunicarte con una habitación tienes que marcar tu número de teléfono y después 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 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	Hospital Día	Hospital Día	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 Entra la llamada inicial y selecciono hospital de día. Pasados unos segundos entra una locución automática que indica que para hablar con hospital de día se debe llamar de lunes a viernes, de 8:00 a 15:00.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Hospital de día.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Llamada sin operador. Contestador automático.	NP No procede Llamada sin operador. Contestador automático.	NP No procede Llamada sin operador. Contestador automático.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos) (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº Llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Noche (22-8)	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)	31	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Entra la llamada inicial y me quedo a la espera para hablar con un operador. Espero unos segundos, después de 3 tonos la llamada se queda en silencio y unos segundos después se corta.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0 No, no me pasan con el área solicitada. Es pero operador para hablar con Admisión. Se corta la llamada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No consigo hablar con ningún operador.	NP No procede No consigo hablar con ningún operador.	NP No procede No consigo hablar con ningún operador.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos) (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se 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	Radiodiagnóstico	Radiodiagnóstico	Flujo INTERRUPTIDO	NP- Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	20	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO La llamada se corta, al primer segundo y tono sale una locución y me indica que extensión tengo que marcar o esperar a que me atiende la operadora, a los 4 tonos y 20 segundos, una vez he marcado la extensión, la llamada se corta.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0 No, no me pasan con el área solicitada. Se corta la llamada. Diagnóstico.	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	Salud Mental	Salud Mental	Flujo INTERRUPTIDO	NP- Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	29	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO La llamada se corta, al primer segundo y tono sale una locución y me indica que extensión tengo que marcar, una vez que marcó la extensión, pasan 3 tonos y 29 segundos, la llamada se corta.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0 No, no me pasan con el área solicitada. Se corta la llamada. Salud mental.	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	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 Entra la llamada inicial y selecciono la opción de habitaciones. Pasados unos segundos sale una locución automática que indica que para hablar con una habitación debe marcar el número en el teléfono.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Habitaciones.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Llamada sin operador. Contestador automático.	NP No procede Llamada sin operador. Contestador automático.	NP No procede Llamada sin operador. Contestador automático.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos) (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº Llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se 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	Hospital Día	Hospital Día	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 Entra la llamada inicial y selecciono Hospital de día. Pasan unos pocos segundos y cae una locución automática que dice que para comunicarse con hospital de día hay que llamar en horario de 8 a 15, de lunes a viernes.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Hospital de día.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Llamada sin operador. Contestador automático.	NP No procede Llamada sin operador. Contestador automático.	NP No procede Llamada sin operador. Contestador automático.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Radiodiagnóstico	Radiodiagnóstico	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 Marco la opción radiodiagnóstico y al tercer tono se corta la llamada.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	NP No procede Se corta la llamada después de 3 tonos al haber seleccionado Radiodiagnóstico.	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	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. Tras pulsar la opción 4 de habitaciones, automáticamente salta una locución indicando que para hablar con habitaciones debo marcar directamente en mi teléfono el número de la habitación con la que quiero hablar.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Tras pulsar la opción 4 de habitaciones, automáticamente salta una locución indicando que para hablar con habitaciones debo marcar directamente en mi teléfono el número de la habitación con la que quiero hablar.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No hay atención personal.	NP No procede No hay atención personal.	NP No procede No hay atención personal.
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Radiodiagnóstico	Radiodiagnóstico	Flujo COMPLETO	NP- Llamada sin atención personal	2	Tiempo de Locución (no medido)	30	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO	No	NP No procede Se corta la llamada.	100 Sí, la calidad de la conexión	NP No procede locución	NP No procede locución	NP No procede locución



PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL TAJO
 11/01/2021



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?
														telefónica es adecuada.			
Laboral_L_V	Mañana (9-13)	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)	13	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Hospital del Tajo, Información general, área materno infantil, después de la locución inicial, después de 3 tonos la llamada se cuelga sin que me atiendan.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	NP No procede Después de la locución inicial, después de 3 tonos la llamada se cuelga sin que me atiendan en centralita.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Después de la locución inicial, después de 3 tonos la llamada se cuelga sin que me atiendan.	NP No procede Después de la locución inicial, después de 3 tonos la llamada se cuelga sin que me atiendan.	NP No procede Después de la locución inicial, después de 3 tonos la llamada se cuelga sin que me atiendan.
Laboral_L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Hospital Día	Hospital Día	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	20	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Entra la llamada inicial y selecciono la opción de Hospital de día. Pero después de 4 tonos y 20 segundos, se corta la llamada.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	O No, no me pasan con el área solicitada. Hospital de día, pero se corta la llamada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No hablo con ningún operador.	NP No procede No hablo con ningún operador.	NP No procede No hablo con ningún operador.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos) (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se 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 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Entra la llamada inicial y el contestador automático da las opciones a seleccionar. Entre ellas dice que si se quiere hablar con una habitación se debe marcar el número directamente o la extensión si se conoce.	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	Noche (22-8)	Marcando opción	Hospital Día	Hospital Día	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 Conecta grabación informando del horario de área de Hospital de Día y desconecta.	No	NP No procede Conecta grabación informando del horario de área de Hospital de Día y desconecta.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Conecta grabación informando del horario de área de Hospital de Día y desconecta.	NP No procede Conecta grabación informando del horario de área de Hospital de Día y desconecta.	NP No procede Conecta grabación informando del horario de área de Hospital de Día 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	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Salud Mental	Salud Mental	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	18	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO	No	NP No procede Se corta la llamada	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede locución	NP No procede locución	NP No procede locución
SD-Festivo	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 una 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 una habitación se debe marcar el número de esta.	NP No procede Grabación que informa que para hablar con una habitación se debe marcar el número de esta.	NP No procede Grabación que informa que para hablar con una habitación se debe marcar el número de esta.
SD-Festivo	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	3	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Entra la llamada inicial y selecciono la opción cita. Me quedo a la espera un par de segundos y contesta una locución automática que dice que para hablar con habitaciones marque	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.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos) (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	
											directamente el número de habitación.							
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)	22	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO E ntra 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 quirúrgicos. Se corta la llamada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Se corta la llamada antes de hablar con un operador.	NP No procede Se corta la llamada antes de hablar con un operador.	NP No procede Se corta la llamada antes de 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 (no medido)	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se 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	1	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO	No	NP No procede Se corta la llamada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Locución.	NP No procede Locución.	NP No procede Locución.
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Área Materno Infantil	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO	No	NP No procede 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.
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	5	Tiempo de Locución (no medido)	90	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO Tras un minuto y 30 segundos suenan 3 tonos, me cogen el teléfono y me indican un momentito por favor. Luego me dejan en espera durante casi 8 minutos y la llamada se cuelga.	Perdida	0 No, no me pasan con el área solicitada. Tras un minuto y 30 segundos suenan 3 tonos, me cogen el teléfono y me indican un momentito por favor. Luego me dejan en espera durante casi 8 minutos y la llamada se cuelga.	NP No procede Tras un minuto y 30 segundos suenan 3 tonos, me cogen el teléfono y me indican un momentito por favor. Luego me dejan en espera durante casi 8 minutos y la llamada se cuelga.	NP No procede Tras un minuto y 30 segundos suenan 3 tonos, me cogen el teléfono y me indican un momentito por favor. Luego me dejan en espera durante casi 8 minutos y la llamada se cuelga.	NP No procede Tras un minuto y 30 segundos suenan 3 tonos, me cogen el teléfono y me indican un momentito por favor. Luego me dejan en espera durante casi 8 minutos y la llamada se cuelga.	NP No procede Tras un minuto y 30 segundos suenan 3 tonos, me cogen el teléfono y me indican un momentito por favor. Luego me dejan en espera durante casi 8 minutos y la llamada 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	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)	311	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Entra la llamada inicial y después de escuchar las opciones a seleccionar me quedo a la espera para hablar con un operador. Pasados unos segundos me contesta un operador y me dice "un momento por favor" y me deja en espera y pasados más de 5 minutos se corta la llamada.	Perdida	0 No, no me pasan con el área solicitada. Quedo a la espera para hablar con operador pero se corta la llamada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No consigo hablar con un operador.	NP No procede No consigo hablar con 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)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP- Llamada sin atención personal	2	Tiempo de Locución (no medido)	204	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras marcar la opción cita, salta una locución de líneas ocupadas, después música y finalmente tras 3 tonos, responden 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	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo INTERRUPTO	NP- Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	227	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUPTO Entra la llamada inicial y me quedo a la espera para hablar con un operador. Pasados unos segundos contestan la llamada y me vuelven a poner en espera. Pasan más de 3 minutos y se corta la comunicación.	Perdida	0 No, no me pasan con el área solicitada. Operador para hablar con admisión. Pero se corta la llamada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No consigo hablar con un operador.	NP No procede No consigo hablar con un operador.	NP No procede No consigo hablar con un operador.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos) (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿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	Salud Mental	Salud Mental	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	2	Tiempo de Locución (no medido)	206	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO La llamada se corta después de tiempo de espera y tonos.	Perdida	0 No, no me pasan con el área solicitada. La llamada se corta después de tiempo de espera y tonos.	0 No, la calidad de la conexión telefónica no es adecuada. La llamada se corta después de tiempo de espera y tonos.	NP No procede La llamada se corta después de tiempo de espera y tonos.	NP No procede La llamada se corta después de tiempo de espera y tonos.	NP No procede La llamada se corta después de tiempo de espera y tonos.
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 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Se corta la llamada después de hablar de que me derive la operadora.	No	0 No, no me pasan con el área solicitada. Se corta la llamada después de hablar de que me derive la operadora.	0 No, la calidad de la conexión telefónica no es adecuada. Se corta la llamada después de hablar de que me derive la operadora.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo INTERRUMPIDO	12	1	Tiempo de Locución (no medido)	12	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO No me pasa con Admisión, pues me pregunta previamente con qué admisión me pone, con lo que cuelgo.	No	0 No, no me pasan con el área solicitada. Solicito a la operadora que me ponga con Admisión y me pregunta, qué con qué admisión,	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede Ante la respuesta que me da la operadora, cuelgo, y no puede 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?	
													ante esa respuesta cuelgo.					
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo INTERRUMPIDO	11	1	Tiempo de Locución (no medido)	11	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Llamo y me mantengo a la espera para solicitar a la operadora que me pase con Admisión, pero cuando responde al teléfono y le solicito hablar con Admisión, la operadora me pregunta el motivo, haciendo preguntas como: "En admisión, ¿para qué?", "¿con quién?", "pero... ¿de qué se trata?"	No	0 No, no me pasan con el área solicitada. Al solicitar hablar con Admisión, la operadora me pregunta el motivo, haciendo preguntas como: "En admisión, ¿para qué?", "¿con quién?", "pero... ¿de qué se trata?" pero no me pasa con esa área.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	0 No, el personal no se presenta, saluda de forma adecuada. La operadora indica el nombre del hospital y da los buenos días, pero no especifica el área al que llamo.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede No se realiza ninguna gestión.	



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



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos) (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se 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	14	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. Me pongo a la espera para hablar con la operadora, y espero durante 14 segundos, tras los cuales coge el teléfono una operadora que se presenta correctamente. Indico que quiero hablar con admisión, y la operadora me pregunta que con qué tipo de admisión	No	0 No, no me pasan con el área solicitada. Pregunto por admisión, y la operadora me pregunta "¿Admisión de qué tipo, señora?".	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede Al preguntarme con qué tipo de admisión quiero hablar, cuelgo la llamada.

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



PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL TAJO
 11/01/2021



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos) (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Radiodiagnóstico	Radiodiagnóstico	Flujo INTERRUPTIDO	45	1	Tiempo de Locución (no medido)	45	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO Marco la opción de Radiodiagnóstico, a los 45 segundos descuelgan y antes de verificar si me han pasado correctamente, la llamada se corta.	No	NP No procede Marco la opción de Radiodiagnóstico y cuando descuelgan se corta la llamada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	0 No, el personal no se presenta, saluda de forma adecuada. Al descolgar contestan con Hola.	NP No procede La llamada se corta después del saludo inicial.	NP No procede La llamada se corta después del saludo inicial.



Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo INTERRUMPIDO	282	1	Tiempo de Locución (no medido)	282	NP Más de 4 minutos	Perdida	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Tras escuchar la locución, espero 16 segundos y salta una locución que indica: "En este momento todas nuestras líneas están ocupadas, rogamos se mantenga a la espera. Gracias". La locución se repite cada 20 segundos. A los 4 minutos 42 segundos, una operadora responde: "Un momentito, por favor" y me mantengo a la espera durante 2 minutos y 51 segundos más, hasta que vuelve la operadora y responde: "Digame". Solicito que me pasen con Admisión y me pregunta el motivo por el cual quiero hablar con Admisión, pero no me pasa. Cuelgo llamada.	0 No, no me pasan con el área solicitada. Tras escuchar la locución, espero 16 segundos y salta una locución que indica: "En este momento todas nuestras líneas están ocupadas, rogamos se mantenga a la espera. Gracias". La locución se repite cada 20 segundos. A los 4 minutos 42 segundos, una operadora responde: "Un momentito, por favor" y me mantengo a la espera durante 2 minutos y 51 segundos más, hasta que vuelve la operadora y responde: "Digame". Solicito que me pasen con Admisión y me pregunta el motivo por el cual quiero hablar con Admisión, pero no me pasa.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	0 No, el personal no se presenta, saluda de forma adecuada. La primera respuesta fue: "Un momentito, por favor". Cuando vuelve a responder al teléfono, indica: "Digame".	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede No se produce despedida, simplemente no me pasa la llamada.
----------------	---------------	----------------------------	---	----------	--------------------	-----	---	--------------------------------	-----	----------------------	---------	---	--	---	---	--	---



PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL TAJO
 11/01/2021



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos) (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Área Materno Infantil	Flujo INTERRUMPIDO	32	32	Tiempo de Locución (no medido)	230	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO La operadora, tras indicarme que no se pueden derivar llamadas al área materno infantil, me acaba pasando con ellos. Me mantengo a la espera hasta que la llamada se corta.	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.	0 No, el personal no se despide de forma adecuada. El personal no añade ninguna fórmula de 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	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo INTERRUMPIDO	613	3	Tiempo de Locución (no medido)	613	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Al primer tono de llamada salta una locución automática indicando a qué hospital estoy llamando, y detallando las diferentes opciones. Tras quedarme a la espera para hablar con una operadora, espero durante 10 minutos y 13 segundos. Cuando me atiende la operadora, se presenta, y al indicar que quiero hablar con admisión, me pregunta qué necesito, si quiero hablar con admisión de urgencias, etc.	Perdida	0 No, no me pasan con el área solicitada. Al indicar que me pasen con admisión, la operadora me pregunta que qué necesito, que con qué parte de admisión necesito hablar.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos) (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	
											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 INTERRUPTIDO	246	2	Tiempo de Locución (no medido)	246	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO Espero a que termine la locución para hablar con la operadora, tras más de 4 minutos esperando me cogen la llamada y les digo que quiero hablar con Cirugía General, me indica que están pasando consulta, pero que me conecta con ellos, más de 4 minutos después se corta la llamada sin poder llegar a hablar con el servicio	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada. HOSPITAL DEL TAJO (ARANJUEZ), 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?
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operador@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Médicos	Flujo INTERRUPTIDO	48	2	Tiempo de Locución (no medido)	48	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO O Se corta la llamada después de derivarme la operadora.	No	0 No, no me pasan con el área solicitada. Se corta la llamada después de derivarme la operadora.	0 No, la calidad de la conexión telefónica no es adecuada. Se corta la llamada después de derivarme la operadora.	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	Radiodiagnóstico	Radiodiagnóstico	Flujo COMPLETO	8	1	Tiempo de Locución (no medido)	8	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Al llamar la locución me da la opción de seleccionar la opción con la que deseo habla, marco Radiodiagnóstico y, tras esperar unos 8 segundos me pasa con una persona que se presenta diciendo: "Rayos, dígame".	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Solicito Radiodiagnóstico y me pasan con dicha área.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	0 No, el personal no se presenta, saluda de forma adecuada. La persona que atiende la llamada responde diciendo: "Rayos, dígame".	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede No se gestiona ningún trámite.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos) (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se 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	6	1	Tiempo de Locución (no medido)	6	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO S elecciono la opción de Citas y una operadora responde diciendo: "Sección de citas, buenas tardes".	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Citas.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	0 No, el personal no se presenta, saluda de forma adecuada. Responde diciendo: "Gestión de citas, buenas tardes", pero no presenta el nombre del hospital en el saludo.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede No se realiza gestión,
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	8	1	Tiempo de Locución (no medido)	8	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras pulsar la opción Citas en la locución inicial, una operadora responde en 8 segundos y saluda diciendo: "Gestión de citas, buenas tardes".	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Citas.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	0 No, el personal no se presenta, saluda de forma adecuada. La operadora responde diciendo: "Gestión de citas, buenas tardes". No facilita el nombre del hospital en la presentación.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede No se realiza ninguna gestión.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos) (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	4	2	Tiempo de Locución (no medido)	4	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO La llamada se realiza correctamente y me pasan con citas.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Me pasan con cita.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede No se realiza ninguna gestión.
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	8	1	Tiempo de Locución (no medido)	8	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO La llamada pasa del menú principal a gestión de citas.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. La llamada pasa al área de citas.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede No se realiza ninguna gestión con la operadora.
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	9	5	Tiempo de Locución (no medido)	9	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Al marcar en la locución y tras 9 segundos de espera, me pasaron con la sección marcada.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Tras marcar la locución, después de 9 segundos me pasan con la sección indicada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	5	1	Tiempo de Locución (no medido)	5	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO La llamada se realiza correctamente.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Me pasan con cita.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos) (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	10	2	Tiempo de Locución (no medido)	10	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Me comunican con citas.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Solicito 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 cierro cita.
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	5	3	Tiempo de Locución (no medido)	5	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Al primer tono de llamada salta una locución automática indicando a qué hospital estoy llamando, y detallando las diferentes opciones. Tras pulsar la opción de Citas, espero durante 5 segundos, y me coge el teléfono un operador que se presenta correctamente. Cuelgo la llamada.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Citas.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede Tras presentarse correctamente, cuelgo la llamada.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos) (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	7	5	Tiempo de Locución (no medido)	7	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Desarrollo de la llamada satisfactorio.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Si me pasan con servicio de Citas	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	8	4	Tiempo de Locución (no medido)	8	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Si me pasan al servicio de citas.	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 "buenas tardes".	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	8	5	Tiempo de Locución (no medido)	8	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Si me pasan con el servicio de citas.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	7	4	Tiempo de Locución (no medido)	7	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Si me pasan con el servicio 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.	0 No, el personal no se despide de forma adecuada. El personal simplemente dice "gracias".



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos) (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº Llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se 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	Hospital Día	Hospital Día	Flujo COMPLETO	5	4	Tiempo de Locución (no medido)	5	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Si me pasan con el Hospital Día.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	23	1	Tiempo de Locución (no medido)	23	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Entra la llamada inicial y selecciono la opción de citas. Pasados unos segundos me contesta una operadora para darme cita.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Cita.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede Cuidando compruebo que es el área correcta cuelgo la llamada.
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	9	5	Tiempo de Locución (no medido)	9	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Me atienden en la sección después de marcar en la locución y esperar 9 segundos.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Me atienden después de marcar en la locución.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos) (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se 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	8	3	Tiempo de Locución (no medido)	8	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Al primer tono de llamada salta una locución automática indicando a qué hospital estoy llamando, y detallando las diferentes opciones. Selecciono la opción 1 para Citas, y espero durante 8 segundos, tras el cual me responde una operadora que se presenta diciendo "gestión de citas, buenas tardes".	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Citas.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	4	1	Tiempo de Locución (no medido)	4	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras la locución de entrada, la llamada es	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. La locución de entrada me pasa con Cita.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	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 coger la llamada en cita, 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?
											atendida en cita.						
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	67	2	Tiempo de Locución (no medido)	67	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO La llamada se realiza correctamente.	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Me atiende una operadora.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada. La conexión de la llamada 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.
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	45	1	Tiempo de Locución (no medido)	45	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO La operadora nos indica que debemos llamar en horario de mañana.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Solicitamos que nos pasen con admisión y la operadora nos indica que debemos llamar en horario de mañana.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.



Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	20	2	Tiempo de Locución (no medido)	20	NP De 1 a 2 minutos	No	NP Flujo de llamada COMPLETO Es peré a que me contestara un operador, en el momento que atendió mi llamada pedí hablar con admisión, me preguntó exactamente qué era lo que quería, le dije que hablar con admisión, que tenía una consulta. Me comentó que había diferentes áreas de admisión, que era lo que necesitaba exactamente porque admisión era un despacho y sólo atendían a profesionales, no a cualquier persona que llamase. A lo que le respondí que no era profesional, que intentaría solucionar por otros medios, me dio las gracias y las buenas tardes y colgamos.	NP No procede Solicité hablar con admisión y después de preguntarme exactamente qué necesitaba me dijo que era un despacho y sólo atendían a profesionales.	100 Sí, la calidad de la conexión 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	12	1	Tiempo de Locución (no medido)	12	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO La llamada se realiza correctamente.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Es pero como me indica la locución, una vez me contesta, le indico a donde quiero llamar, la operadora que me atiende me indica que no es ahí, me da un número de teléfono a donde tengo que marcar.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos) (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	55	1	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Realizamos la llamada, nos mantenemos a la espera como indica la locución, la llamada es respondida por la operadora, que nos indica el número de teléfono para hablar con admisión de urgencias.	No	NP No procede Solicitud que me pasen con admisión de urgencias y me dan el teléfono de contacto	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.
SD-Festivo	Mañana (9-13)	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 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO	No	NP No procede No me pasan porque ese área funciona de lunes a viernes.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.
Laboral L_V	Noche (22-8)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Quirúrgicos	Flujo COMPLETO	20	1	Tiempo de Locución (no medido)	20	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO	No	NP No procede El operador me indica que el servicio funciona a partir de las 8h	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos) (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Noche (22-8)	Mantengo a espera-operador@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Área Materno Infantil	Flujo COMPLETO	60	2	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Realizamos la llamada, el operador trata de pasarme con la persona que se encuentra de guardia, de materno infantil, solicitamos pediatría. El teléfono de la persona que está de guardia comunica, por lo que me pide que llame más tarde.	No	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.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos) (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
SD-Festivo	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Área Materno Infantil	Flujo COMPLETO	53	1	Tiempo de Locución (no medido)	53	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras la locución inicia y la espera, me atienden en Información General, y le pido que me ponga con Área Materno Infantil, exactamente con Pediatría, y me dice que para qué quiero exactamente hablar con Pediatría, finalmente, cuelgo.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Sí, la locución de entrada me pasa con Información General.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede Antes que pueda despedirse, cuelgo.
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	46	2	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Entiendo que aunque no haya podido hablar con admisión, si he podido hablar con la operadora, que me ha indicado el	No	NP No procede Admisión, me indica que llamo 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 horario a llamar	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿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?
SD-Festivo	Tarde (17-21)	Mantengo a espera operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Centrales	Flujo COMPLETO	12	2	Tiempo de Locución (no medido)	12	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Espero a que la operadora me atienda, y le pregunto si podría hablar con alguien de análisis clínicos, ella comienza a explicarme el horario en el que podría contactar con ellos y por si es alguna duda sobre las citas de extracción me explica cómo funcionan ahora las citas de extracción de sangre según la nueva situación que vivimos	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Servicios Centrales, Análisis clínicos, me indica el horario para hablar con ellos	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos) (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Área Materno Infantil	Flujo COMPLETO	8	1	Tiempo de Locución (no medido)	8	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Realizamos la llamada y nos mantenemos a la espera, cuando la operadora coge la llamada, pedimos que nos pase con el área materno infantil, pediatría. La operadora nos comunica que no es posible porque en planta no atienden llamadas.	No	NP No procede La operadora nos comunica que no es posible, ya que no atienden llamadas.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos) (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	67	1	Tiempo de Locución (no medido)	67	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Llamado al Hospital Tajo, opción 1 citas, líneas ocupadas hasta minuto 1:17 que me atiende provisionalmente, me vuelve a coger el teléfono definitivamente al minuto 1:37.	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Me atienden correctamente en citas.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	0 No, el personal no se presenta, saluda de forma adecuada. Tan solo se presenta como citas, pero no nombra el Hospital.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede Cuando el personal se despide de forma adecuada.
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operador@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	50	2	Tiempo de Locución (no medido)	50	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras esperar a que salte la operadora, da tres tonos, me coge la llamada, pregunto por admisión, se molesta y tras una breve pregunta decide decirme que llame por la mañana que	No	NP No procede Admisión Fuera del horario	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. Cuando le pregunto que si me puede pasar con admisión me pregunta con un tono borde que específicamente con quien, resopla y me dice que llame por la mañana	0 No, el personal no se despide de forma adecuada. A pesar de su actitud, le agradezco la información y se despide un tanto seca y si me desea buenas tardes, sigo pensando que están mosqueados



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos) (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº Llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
											por la tarde no hay nadie de oficinas.					que están fuera de horario	con las llamadas preguntando por admisión.
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	112	5	Tiempo de Locución (no medido)	112	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Cuando me atiende la operadora, al preguntarle por admisión, ella me pregunta el nombre del paciente a quien busco.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Cuando me atiende la operadora, al preguntarle por admisión, ella me pregunta el nombre del paciente a quien busco.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos) (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Médicos	Flujo COMPLETO	5	5	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO La operadora me indica que llame mejor por las mañanas, ya que por la tarde no hay nadie en consultas en Ginecología.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Me indican que llame mejor por las mañanas, ya que por la tarde no hay nadie en consultas en Ginecología.	100 Sí, la calidad de la conexión 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	37	1	Tiempo de Locución (no medido)	37	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Me mantengo a la espera hasta que me atienden y me informan que no hay nadie en Admisiones.	No	NP No procede Al pedir por admisiones me han preguntado el motivo, y que no había nadie ahora mismo en Admisiones.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede No realizo gestión.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos) (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Área Materno Infantil	Flujo COMPLETO	35	1	Tiempo de Locución (no medido)	35	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Me mantengo a la espera y cuando me atiende la operadora y pido con el área indicada me informa que no me puede pasar porque no atienden llamadas externas.	No	NP No procede Me indican que ese área no atiende llamadas externas.	100 Sí, la calidad de la conexión 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	Salud Mental	Salud Mental	Flujo COMPLETO	67	1	Tiempo de Locución (no medido)	67	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Entrada la llamada inicial y selecciono salud mental. Pasados unos segundos me contestan y me piden que espere un momento. Recuperan la llamada y una vez que compruebo que es el área correcta,	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Salud mental.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede Una vez que compruebo que es el área correcta, cuelgo la llamada.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos) (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	
											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)	Admisión	Flujo COMPLETO	43	1	Tiempo de Locución (no medido)	43	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, una vez que marcó la extensión a los 43 segundos y 1 tono me atiende, me saluda con buenos días y me indica a qué hospital estoy llamando.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Admisión.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos) (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	35	1	Tiempo de Locución (no medido)	35	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Al pedir que me pasen con admisiones me preguntan el motivo y me informan que en admisiones no atienden llamadas.	No	NP No procede Al pedir por Admisiones, me indican que no me pueden pasar porque no atienden llamadas.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	44	1	Tiempo de Locución (no medido)	44	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Me mantengo a la espera y solicito que me pasen con admisiones pero finalmente no me pasan.	No	NP No procede Solicito que me pasen con admisiones pero no lo hacen porque no soy un médico y no sabe a qué me refiero.	100 Sí, la calidad de la conexión 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)	Servicios Centrales	Flujo COMPLETO	27	2	Tiempo de Locución (no medido)	27	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras conectar con la operadora, le pido hablar con radiodiagnóstico y me pasa, a los 4 tonos	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Servicios Centrales, Radiodiagnóstico	100 Sí, la calidad de la conexión 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?
											cogen la llamada						
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a esperador@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	62	2	Tiempo de Locución (no medido)	62	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Si me pasan con operadora y con admisión finalmente.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede Procedo a colgar la llamada.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a esperador@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Quirúrgicos	Flujo COMPLETO	26	2	Tiempo de Locución (no medido)	26	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Si me pasan con servicios quirúrgicos.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a esperador@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	56	2	Tiempo de Locución (no medido)	56	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Si me pasan con 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	15	15	Tiempo de Locución (no medido)	105	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Atienden 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. Buenas tardes, Hospital del Tajo, dígame.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado. tono amable.	NP No procede Locución.
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operador@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Quirúrgicos	Flujo COMPLETO	41	1	Tiempo de Locución (no medido)	41	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras la locución de entrada, cogen el teléfono en Información General, y me pasan posteriormente con Urología, que tras la espera, también cogen la llamada.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Sí, tras la locución de entrada y la espera, me cogen la llamada en Información General donde me pasan con Servicios Quirúrgicos (Urología) tras 25 tonos y 2min y 13 seg. esperando.	100 Sí, la calidad de la conexión 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 Cualgo 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)	Servicios Centrales	Flujo COMPLETO	121	1	Tiempo de Locución (no medido)	121	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Hospital del Tajo, información general para servicios centrales, Suena 1 tono a los 6 segundos, descuelgan y me ponen música hasta el segundo 00:35, me atienden y me pasan con Servicios Centrales al minuto 1:28, 5 tonos descuelgan al minuto 2:01 y se corta la llamada sin que pueda hablar con ellos. Posteriormente al minuto, recibo una llamada diciéndome que tienen una llamada	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Suena 1 tono a los 6 segundos, descuelgan y me ponen música hasta el segundo 00:35, me atienden y me pasan con Servicios Centrales al minuto 1:28, 5 tonos descuelgan al minuto 2:01 y se corta la llamada sin que pueda hablar con ellos.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.

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



Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	9	3	Tiempo de Locución (no medido)	120	NP De 3 a 4 minutos	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Admisión de urgencias.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.
----------------	-------------------------------	----------------------------	--	----------	-------------------	---	---	-----------------------------------	-----	---------------------	----	---	---	---	--	---



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos) (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
SD-Festivo	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	198	1	Tiempo de Locución (no medido)	198	NP De 3 a 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Al esperar a ser atendido por un operador, me han atendido en Admisiones directamente.	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Me atienden directamente en Admisiones.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede No se realiza gestión.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Médicos	Flujo COMPLETO	147	147	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP De 3 a 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras esperar a que la operadora responda a la llamada, al principio totalmente en silencio, después de 02:27 minutos, da 9 tonos me responden y le pido hablar con Aparato Digestivo, uno de los Servicios Médicos que ofrece el hospital y me pregunta qué ¿de parte de	Perdida	NP No procede Servicios Médicos La operadora cuando le pregunto si puede pasarme con Digestivo, me pregunta quién soy	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	0 No, el personal no se despide de forma adecuada. No sé cómo se despide porque tengo que cortar la llamada porque me pregunta quién soy

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos) (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Centrales	Flujo COMPLETO	189	1	Tiempo de Locución (no medido)	189	NP De 3 a 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Me mantengo a la espera y me descuelgan y me piden que quede a la espera. Luego me atienden y me pasan con	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Me preguntan el motivo de preguntar por Servicios Centrales y me pasa.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.



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



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos) (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Médicos	Flujo COMPLETO	154	1	Tiempo de Locución (no medido)	154	NP De 3 a 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, le digo que quiero hablar con servicios médicos y me dice que por favor espera un momento que me comunica con enfermería. Pasan un par de segundos y me contestan desde el área de enfermería.	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Operador para hablar 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.	NP No procede Una vez que compruebo que es el área correcta cuelgo la llamada.
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	68	2	Tiempo de Locución (no medido)	68	NP De 3 a 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO	No	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	Plantamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos) (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se 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	15	1	Tiempo de Locución (no medido)	15	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO La llamada se realiza correctamente.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Me pasan con 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	6	1	Tiempo de Locución (no medido)	6	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Llamo y me mantengo en espera. Me atiende la operadora y al solicitar por el área me pregunta cual porque hay varias.	No	NP No procede Al solicitar por el área de admisiones me pregunta cual, porque hay varias (urgencias, etc)	100 Sí, la calidad de la conexión 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	7	1	Tiempo de Locución (no medido)	7	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO La llamada se realiza correctamente.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Me pasan con 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	Noche (22-8)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Centrales	Flujo COMPLETO	15	1	Tiempo de Locución (no medido)	15	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Al esperar a un operador, me ha saltado la llamada a urgencias y al pedir por Servicios Centrales me indican que debo llamar a partir de las 8:10.	No	NP No procede Al esperar a un operador, me ha saltado la llamada a urgencias y al pedir por Servicios Centrales me indican que debo llamar a partir de las 8:10.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	0 No, el personal no se presenta, saluda de forma adecuada. Indica el centro pero no el área que he llamado al descolgar	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	20	1	Tiempo de Locución (no medido)	20	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO	No	NP No procede	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede No me despido y cuelgo.
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	20	1	Tiempo de Locución (no medido)	20	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO	No	NP No procede	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede No entablo conversación 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	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	19	1	Tiempo de Locución (no medido)	19	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Una vez que entra el contestador automático y pasan las opciones que debo seleccionar, me quedo a la espera para hablar con un operador, pasados 19 segundos me contesta una operadora y le digo que quiero hablar con admisión, me pregunta si admisión de urgencias, le digo que sí y me facilita el número de teléfono al que debo llamar.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Me mantengo a la espera y me contesta 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?
SD-Festivo	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	17	1	Tiempo de Locución (no medido)	17	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO La operadora pregunta si quiero hablar con Admisión de Urgencias, le respondo que sí y me pregunta si llamo de fuera, le vuelvo a responder que sí y me pregunta que de dónde llamo.	No	NP No procede Me pregunta la operadora de dónde llamo y no transfiere la llamada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	0 No, el personal no se presenta, saluda de forma adecuada. La operadora se presenta con el nombre del hospital y 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	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	10	1	Tiempo de Locución (no medido)	10	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Entra la llamada inicial y quedo a la espera para hablar con un operador, pasados 10 segundos me contesta una operadora y le digo que quiero hablar con admisión, no me pregunta qué tipo de admisión pero me comunica directamente que para admisiones y citas debo llamar de lunes a viernes por la tarde.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Es pero para hablar con operador.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos) (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿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	2	3	Tiempo de Locución (no medido)	2	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Al primer tono de llamada salta una locución automática indicando a qué hospital estoy llamando, y detallando las diferentes opciones. Tras terminar la locución automática, quedo en espera para ser atendido por un operador. Me cogen la llamada a los 2 segundos. El operador se presenta correctamente, y pregunto por admisión. El operador responde que estoy hablando con admisión de urgencias.	No	NP No procede Directamente me cogen el teléfono en admisión.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede Directamente me cogen el teléfono en admisión. Cuelgo la llamada una vez el operador se presenta.



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



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos) (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	9	1	Tiempo de Locución (no medido)	9	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras la locución de entrada y la espera, me pasan con Información General, ahí una operadora me pone con Admisión, donde tras la espera cogen la llamada.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Tras la locución inicial, me ponen con Información General y una operadora me pasa con Admisión.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede Antes que pueda despedirse, cuelgo.
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	2	1	Tiempo de Locución (no medido)	2	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Llamado al Hospital del Tajo, Información General y pregunto por Admisiones, me cogen el teléfono a los 2 tonos y me indican que ellos son admisiones.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Me indican 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.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos) (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se 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	8	5	Tiempo de Locución (no medido)	8	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Si me pasan con área de habitaciones.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Hospital Día	Hospital Día	Flujo COMPLETO	8	5	Tiempo de Locución (no medido)	8	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Si me pasan con el Hospital Día.	100 Sí, la calidad de la conexión 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	Hospital Día	Hospital Día	Flujo COMPLETO	9	6	Tiempo de Locución (no medido)	9	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 Hospital Día.	100 Sí, la calidad de la conexión 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	Radiodiagnóstico	Radiodiagnóstico	Flujo COMPLETO	6	4	Tiempo de Locución (no medido)	6	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 Radiodiagnóstico.	100 Sí, la calidad de la conexión 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	Radiodiagnóstico	Radiodiagnóstico	Flujo COMPLETO	7	6	Tiempo de Locución (no medido)	7	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 Radiodiagnóstico.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	0 No, el personal no se despide de forma adecuada. El personal no se despide con "buenas tardes", se despide con "gracias por la llamada".
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Radiodiagnóstico	Radiodiagnóstico	Flujo COMPLETO	9	6	Tiempo de Locución (no medido)	9	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Hospital del Tajo para Radiodiagnóstico.	100 Sí, la calidad de la conexión 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	Salud Mental	Salud Mental	Flujo COMPLETO	10	5	Tiempo de Locución (no medido)	10	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Si me pasan con Salud Mental.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos) (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Salud Mental	Salud Mental	Flujo COMPLETO	12	6	Tiempo de Locución (no medido)	12	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO La llamada se desarrolla de manera satisfactoria a excepción del saludo en el servicio de Salud Mental.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Si me pasan con Salud Mental.	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 "buenas tardes", saluda con "Salud Mental".	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Médicos	Flujo COMPLETO	50	1	Tiempo de Locución (no medido)	50	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Entra la llamada inicial y espero para hablar con un operador. Pasados unos segundos me contesta una operadora, le digo que quiero hablar con servicios médicos y me dice que no están por la tarde, que tengo que llamar por las mañanas	No	NP No procede Esperar operador para hablar 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?	
											hasta las 15:00.							



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos) (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se 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	15	2	Tiempo de Locución (no medido)	15	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Espero a la operadora tras la locución inicial y tras dos tonos me contesta, le pido hablar con admisión y cambia su tono, me pregunta razones y corto la llamada	No	NP No procede Admisión La operadora me pregunta porque quiero hablar con admisión y con quién exactamente	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. Una vez pregunto por admisión, le cambia el tono, se pone un poco borde y me pregunta muy seca, porque y con quien quiero hablar exactamente, comienza otra frase, pero corto la llamada	NP No procede No sé cómo se despide porque corto la llamada, pero estaba un tanto enfadada.
Laboral L_V	Noche (22-8)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	19	2	Tiempo de Locución (no medido)	19	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras esperar a que hable la operadora, me indica que llamo fuera del horario de atención	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Admisión Me indica el horario de atención	100 Sí, la calidad de la conexión 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	Radiodiagnóstico	Radiodiagnóstico	Flujo COMPLETO	30	2	Tiempo de Locución (no medido)	30	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Entra la llamada inicial y marco la opción de radiodiagnóstico. Quedo a la espera unos segundos y me contesta una operadora pero no presenta el área así que le pregunto que si es radiodiagnóstico y me responde que sí, que en que me puede ayudar. Una vez compruebo que es el área correcta, cuelgo la llamada.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Para Radiodiagnóstico.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	0 No, el personal no se presenta, saluda de forma adecuada. Me contesta diciendo "si dígame".	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede Pregunto si es radiodiagnóstico y una vez que me dice que sí, que en que me puede ayudar, 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	35	3	Tiempo de Locución (no medido)	35	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Al primer tono de llamada salta una locución automática indicando a qué hospital estoy llamando, y detallando las diferentes opciones. Seleccione la opción 1 para Citas, y espero durante 35 segundos, tras el cual me responde una operadora que se presenta diciendo "Sección de citas, dígame". Tras indicar la operadora que hablo con citas, cuelgo la llamada.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Citas.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	0 No, el personal no se presenta, saluda de forma adecuada. La operadora se presenta indicando "Sección de citas, dígame"	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	Noche (22-8)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	15	3	Tiempo de Locución (no medido)	15	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Al primer tono de llamada salta una locución automática indicando a qué hospital estoy llamando, y detallando las diferentes opciones. Tras terminar la locución automática me quedo a la espera 15 segundos para ser atendido por un operador. Cuando me atienden, se presenta una operadora de forma correcta, y al indicar que quiero hablar con admisión, la operadora dice "sí, dígame".	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Directamente me cogen en admisión, ya que, cuando solicito hablar con este departamento, la operadora dice "sí, dígame".	100 Sí, la calidad de la conexión 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 admisión, cuelgo la llamada.



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



PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL TAJO
 11/01/2021



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos) (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Quirúrgicos	Flujo COMPLETO	20	2	Tiempo de Locución (no medido)	20	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras 2 tonos, la operadora responde, le pido que me pase con Urología, servicio quirúrgico que ofrece el hospital, me pregunta muy amable si es urgente, porque están pasando consulta por la mañana y que aunque llame puede que sea difícil contactar con ellos.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Servicios Quirúrgicos, Urología	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	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 (no medido)	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se 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	16	1	Tiempo de Locución (no medido)	16	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras la locución de entrada, la llamada es cogida en Información General y la operadora me informa que en ese momento, Admisión de Urgencias está ocupado, que llame más tarde.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. La locución de entrada me pasa con Información General donde me atienden.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Salud Mental	Salud Mental	Flujo COMPLETO	10	1	Tiempo de Locución (no medido)	10	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Hospital del Tajo, marcación para salud mental, al primer tono atienden la llamada.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Puedo hablar correctamente con Salud Mental	100 Sí, la calidad de la conexión 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 Médicos	Flujo COMPLETO	21	2	Tiempo de Locución (no medido)	21	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Si me pasan con operadora y con servicios	100 Sí, la calidad de la conexión 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?	
													médicos finalmente.					
SD-Festivo	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	23	3	Tiempo de Locución (no medido)	23	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Al primer tono de llamada salta una locución automática indicando a qué hospital estoy llamando, y detallando las diferentes opciones. Tras terminar la locución automática me quedo a la espera 23 segundos para ser atendido por un operador. Cogen la llamada directamente en admisión. Tras	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Admisión.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede Cogen la llamada directamente en admisión. Tras presentarse la operadora, cuelgo la llamada.	



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



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos) (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
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 Entra la llamada inicial y me quedo a la espera para hablar con un operador. Pasados unos segundos me contesta una operadora y le digo que quiero hablar con admisión, se queda unos segundos en silencio y me dice que para tramites de admisión debo llamar entre semana, que los fines de semana no están.	No	NP No procede Operador para Admisión. Me dice que llame de lunes a viernes.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos) (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Noche (22-8)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Médicos	Flujo COMPLETO	11	1	Tiempo de Locución (no medido)	11	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO El operador que atiende la llamada me indica que para hablar con Medicina Interna debo llamar a partir de las 08:00	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?
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	283	1	Tiempo de Locución (no medido)	283	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Al llamar, selecciono la opción Citas y suena una música intercalando un mensaje que indica: "En este momento todas nuestras líneas están ocupadas, rogamos se mantenga a la espera. Gracias." Tras 4 minutos y 43 segundos, suena un tono y, a continuación responde una operadora: "Gestión de citas, buenas tardes".	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Área: Citas.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	0 No, el personal no se presenta, saluda de forma adecuada. Responde con: "Gestión de citas, buenas tardes", pero no identifica el centro al que se llama en el saludo.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede No se realiza ninguna gestión.



PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL TAJO
 11/01/2021



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos) (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	230	10	Tiempo de Locución (no medido)	230	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO La llamada se realiza correctamente. La locución nos indica las selecciones y finalmente nos atienden en el área elegida.	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada. 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 se realiza ninguna gestión.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	130	1	Tiempo de Locución (no medido)	130	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras hablar con la operadora, la llamada se transfiere y contacto con lista de espera quirúrgica.	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Cuando solicito a la operadora que me pase con admisión, me indica que sería con lista de espera quirúrgica, que es con quien me pasa.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.



PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL TAJO
 11/01/2021



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	720	720	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras más de 12 minutos esperando con música, la operadora me pregunta para qué quiero hablar con ellos.	Perdida	NP No procede Al conseguir hablar con la operadora, le digo que me pase con admisión y me pregunta que para que, por lo que corto la llamada.	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. En cuanto le pregunto por admisión, le cambia el tono y duda y me pregunta que porque quiero hablar con admisión	NP No procede Corto la llamada antes de despedirse ya que me pregunta porque quiero hablar con admisión



Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	839	3	Tiempo de Locución (no medido)	839	NP Más de 4 minutos	Perdida	NP No procede Pido hablar con admisión y la operadora me pregunta quién soy. Indico que soy familiar de una paciente y la operadora me pregunta su nombre. 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 Cuando me pregunta por el nombre de la 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	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Centrales	Flujo COMPLETO	40	1	Tiempo de Locución (no medido)	40	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Me mantengo a la espera y pido por Servicios Centrales y me pasan, pero a los 4 minutos y 57 segundos se corta la llamada.	No	NP No procede Me pasan al área solicitada pero a los 3 minutos y 57 segundos se corta la llamada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Centrales	Flujo COMPLETO	260	1	Tiempo de Locución (no medido)	260	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Me mantengo a la espera y cuando me atienden pido por servicios centrales pero finalmente no me pasan.	Perdida	NP No procede Me preguntan el motivo de la llamada y que no pasan llamadas externas a servicios centrales, que debería ser más específica.	100 Sí, la calidad de la conexión 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?	
INDICADORES					78,53%	63,175			70,600				10,00%	79,73%	98,58%	86,41%	97,06%	92,42%
					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 (PK si hay que desglosar el SIGI)
HTA	Reclamación	06/03/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	Le han anulado su cita y no se lo han comunicado	Admisión	
HTA	Reclamación	09/03/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	No le han comunicado el cambio de fecha de su cita	Admisión	
HTA	Reclamación	03/04/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	No le han comunicado el cambio de fecha de su cita	Admisión	
HTA	Reclamación	14/10/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	No le han comunicado el cambio de fecha de su cita	Admisión	
HTA	Reclamación	23/08/2019	Presencial	Justificante	No le dan justificante por acompañar a un enfermo	Admisión	

HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS (PK si hay que desglosar el SIGI)
HTA	Reclamación	23/08/2019	Presencial	Problemas para conseguir citas	No le dan la cita cuando su médico le ha dicho	Admisión	
HTA	Reclamación	21/05/2019	Presencial	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	No había ninguna persona para darle la cita	Citas Oncología	
HTA	Reclamación	30/10/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	No le han comunicado el cambio de fecha de su cita	Admisión	
HTA	Reclamación	02/07/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	No le han comunicado el cambio de fecha de su cita	Admisión	
HTA	Reclamación	24/06/2019	Presencial	Problemas para conseguir citas	Le dan la cita para recoger resultados antes que la cita de pruebas	Citas	
HTA	Reclamación	07/11/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	No le han comunicado el cambio de fecha de sus citas	Admisión	

HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS (PK si hay que desglosar el SIGI)
HTA	Reclamación	17/09/2019	Presencial	Justificante	No le dan justificante para el colegio	Información	
HTA	Reclamación	17/09/2019	Presencial	Trato recibido	Mala educación por parte del empleado	Información	
HTA	Reclamación	24/10/2019	Presencial	Tiempo de espera excesivo presencial para citas	Mucho tiempo de espera para ser atendido. Sólo dos personas trabajando	Citas	
HTA	Reclamación	27/09/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	No le han comunicado el cambio de fecha de su cita	Admisión	
HTA	Reclamación	23/05/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	Le han comunicado el cambio de fecha de su cita, y cuando va a consulta la cita está cancelada	Admisión	
HTA	Reclamación	14/10/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	No le han comunicado el cambio de fecha de su cita	Admisión	



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS (PK si hay que desglosar el SIGI)
HTA	Reclamación	10/10/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	Le llaman para adelantar la fecha de su cita. Decide no cambiarla y cuando va a consulta su cita aparece cancelada	Admisión	
HTA	Reclamación	10/10/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	No le han comunicado la cancelación de su cita	Admisión	
HTA	Reclamación	16/10/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	No le han comunicado el cambio de fecha de su cita	Admisión	
HTA	Reclamación	17/10/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	No le han comunicado la cancelación de su cita	Admisión	
HTA	Reclamación	22/02/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	No le han comunicado el cambio de fecha de su cita	Admisión	
HTA	Reclamación	12/09/2019	Presencial	Problemas para conseguir citas	No le dan cita en la fecha que ha indicado su médico	Citas	

HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS (PK si hay que desglosar el SIGI)
HTA	Reclamación	21/01/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	No le han comunicado el cambio de fecha de su cita	Admisión	
HTA	Reclamación	08/11/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	Le han comunicado erróneamente un cambio de cita	Admisión	
HTA	Reclamación	21/02/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	No le han comunicado la cancelación de su cita	Admisión	
HTA	Reclamación	21/02/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	No le han comunicado la cancelación de su cita	Admisión	
HTA	Reclamación	26/09/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	No le han comunicado el cambio de fecha de su cita	Admisión	
HTA	Reclamación	30/09/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	No le han comunicado el cambio de fecha de su cita	Admisión	



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS (PK si hay que desglosar el SIGI)
HTA	Reclamación	28/10/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	No le han comunicado la cancelación de su cita	Admisión	
HTA	Reclamación	28/10/2019	Presencial	Justificante	Al no aparecer citado no le dan justificante de asistencia	Admisión	
HTA	Reclamación	10/10/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	No le han comunicado el cambio de fecha de su cita	Admisión	
HTA	Reclamación	10/10/2019	Presencial	Justificante	Al no aparecer citado no le dan justificante de asistencia	Admisión	
HTA	Reclamación	30/09/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	No le han comunicado el cambio de fecha de su cita	Admisión	
HTA	Reclamación	24/10/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	No le han comunicado el cambio de fecha de su cita	Admisión	

HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS (PK si hay que desglosar el SIGI)
HTA	Reclamación	22/02/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	No le han comunicado el cambio de fecha de su cita	Admisión	
HTA	Reclamación	17/09/2019	Presencial	Tiempo de espera excesivo presencial para citas	Mucha gente esperando	Citas	
HTA	Reclamación	13/06/2019	Presencial	Trato recibido	Considera que el trabajador que le ha atendido no le ha informado correctamente y ha sido mal educado	Información	
HTA	Reclamación	21/07/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	No le han comunicado el cambio de fecha de su cita	Admisión	
HTA	Reclamación	21/07/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	Le han asignado nueva cita sin consultárselo	Admisión	
HTA	Reclamación	09/10/2019	Presencial	Información errónea facilitada a usuarios	Información incompleta en su cita	Admisión	

HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS (PK si hay que desglosar el SIGI)
HTA	Reclamación	09/10/2019	Presencial	Problemas derivados de la gestión de transporte sanitario	Descoordinación en el servicio de ambulancias	Admisión	
HTA	Reclamación	08/05/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	No le han comunicado el cambio de fecha de su cita	Admisión	
HTA	Reclamación	31/05/2019	SIGI	Llamadas no atendidas	SEGUN LOS INFORMES DE GESTION DE LLAMADAS DE ICM, EN LA SEMANA DEL 17 23 DE MAYO DE LAS 1349 LLAMADAS ATENDIDAS EN EL HOSPITAL (OPERADORA + CITACIONES), 748 SE HAN ATENDIDO EN TIEMPO SUPERIOR A 30 SEGUNDOS. ESTO REPRESENTA UN 55,45% DE LAS LLAMADAS ATENDIDAS		
HTA	Reclamación	10/05/2019	SIGI	Llamadas no atendidas	SEGUN LOS INFORMES DE GESTION DE LLAMADAS DE ICM, EN LA SEMANA DEL 26 DE ABRIL AL 2 DE MAYO DE LAS 952 LLAMADAS ATENDIDAS EN EL HOSPITAL (OPERADORA + CITACIONES), 526 SE HAN ATENDIDO EN TIEMPO		



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS (PK si hay que desglosar el SIGI)
					SUPERIOR A 30 SEGUNDOS. ESTO REPRESENTA UN 55,25% DE LAS LLAMADAS ATENDIDAS		
HTA	Reclamación	10/05/2019	SIGI	Llamadas no atendidas	SEGUN LOS INFORMES DE GESTION DE LLAMADAS DE ICM, EN LA SEMANA DEL 12 AL 18 DE ABRIL DE LAS 907 LLAMADAS ATENDIDAS EN EL HOSPITAL (OPERADORA + CITACIONES), 487 SE HAN ATENDIDO EN TIEMPO SUPERIOR A 30 SEGUNDOS. ESTO REPRESENTA UN 53,69% DE LAS LLAMADAS ATENDIDAS		
HTA	Reclamación	25/03/2019	SIGI	Llamadas no atendidas	SEGUN LOS INFORMES DE GESTION DE LLAMADAS DE ICM, EN LA SEMANA DEL 8 AL 14 DE MARZO DE LAS 1595 LLAMADAS ATENDIDAS EN EL HOSPITAL (OPERADORA + CITACIONES), 372 SE HAN ATENDIDO EN TIEMPO SUPERIOR A 30 SEGUNDOS. ESTO REPRESENTA UN 23,32% DE LAS LLAMADAS ATENDIDAS		



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS (PK si hay que desglosar el SIGI)
HTA	Reclamación	24/06/2019	SIGI	Llamadas no atendidas	SEGUN LOS INFORMES DE GESTION DE LLAMADAS DE ICM, EN LA SEMANA DEL 31 DE MAYO AL 6 DE JUNIO DE LAS 1591 LLAMADAS ATENDIDAS EN EL HOSPITAL (OPERADORA + CITACIONES), 971 SE HAN ATENDIDO EN TIEMPO SUPERIOR A 30 SEGUNDOS. ESTO REPRESENTA UN 61,03% DE LAS LLAMADAS ATENDIDAS		
HTA	Reclamación	24/05/2019	SIGI	Llamadas no atendidas	SEGUN LOS INFORMES DE GESTION DE LLAMADAS DE ICM, EN LA SEMANA DEL 10 16 DE MAYO DE LAS 1443 LLAMADAS ATENDIDAS EN EL HOSPITAL (OPERADORA + CITACIONES), 798 SE HAN ATENDIDO EN TIEMPO SUPERIOR A 30 SEGUNDOS. ESTO REPRESENTA UN 55,30% DE LAS LLAMADAS ATENDIDAS		
HTA	Reclamación	24/05/2019	SIGI	Llamadas no atendidas	SEGUN LOS INFORMES DE GESTION DE LLAMADAS DE ICM, EN LA SEMANA DEL 10 16 DE MAYO DE LAS 858 LLAMADAS ATENDIDAS EN EL HOSPITAL (OPERADORA + CITACIONES), 253 SE HAN		



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS (PK si hay que desglosar el SIGI)
					ATENDIDO EN TIEMPO SUPERIOR A 30 SEGUNDOS. ESTO REPRESENTA UN 29,49% DE LAS LLAMADAS ATENDIDAS		
HTA	Reclamación	06/06/2019	SIGI	Llamadas no atendidas	SEGUN LOS INFORMES DE GESTION DE LLAMADAS DE ICM, EN LA SEMANA DEL 24 30 DE MAYO DE LAS 1068 LLAMADAS ATENDIDAS EN EL HOSPITAL (OPERADORA + CITACIONES), 582 SE HAN ATENDIDO EN TIEMPO SUPERIOR A 30 SEGUNDOS. ESTO REPRESENTA UN 54,49% DE LAS LLAMADAS ATENDIDAS		
HTA	Reclamación	10/05/2019	SIGI	Llamadas no atendidas	SEGUN LOS INFORMES DE GESTION DE LLAMADAS DE ICM, EN LA SEMANA DEL 19 AL 25 DE ABRIL DE LAS 1478 LLAMADAS ATENDIDAS EN EL HOSPITAL (OPERADORA + CITACIONES), 915 SE HAN ATENDIDO EN TIEMPO SUPERIOR A 30 SEGUNDOS. ESTO REPRESENTA UN 61,91% DE LAS LLAMADAS ATENDIDAS		



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS (PK si hay que desglosar el SIGI)
HTA	Reclamación	20/05/2019	SIGI	Llamadas no atendidas	SEGUN LOS INFORMES DE GESTION DE LLAMADAS DE ICM, EN LA SEMANA DEL 3 9 DE MAYO DE LAS 1457 LLAMADAS ATENDIDAS EN EL HOSPITAL (OPERADORA + CITACIONES), 896 SE HAN ATENDIDO EN TIEMPO SUPERIOR A 30 SEGUNDOS. ESTO REPRESENTA UN 61,50% DE LAS LLAMADAS ATENDIDAS		
HTA	Reclamación	24/06/2019	SIGI	Llamadas no atendidas	SEGUN LOS INFORMES DE GESTION DE LLAMADAS DE ICM, EN LA SEMANA DEL 7 13 DE JUNIO DE LAS 1417 LLAMADAS ATENDIDAS EN EL HOSPITAL (OPERADORA + CITACIONES), 717 SE HAN ATENDIDO EN TIEMPO SUPERIOR A 30 SEGUNDOS. ESTO REPRESENTA UN 50,60% DE LAS LLAMADAS ATENDIDAS		
HTA	Reclamación	31/05/2019	SIGI	Tiempo respuesta a llamadas excesivo	SEGUN LOS INFORMES DE GESTION DE LLAMADAS DE ICM, EN LA SEMANA DEL 17 23 DE MAYO, EL NUMERO DE LLAMADAS PERDIDAS EN LAS QUE EL TIEMPO DE ESPERA ES SUPERIOR A 1 MINUTO		

HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS (PK si hay que desglosar el SIGI)
					(PERDIDAS EN COLA + NO ATENDIDAS + ATENDIDAS EN MAS DE 60 SEGUNDOS) EN EL HOSPITAL (OPERADORA + CITACIONES) ES DE 105 ALCANZANDO UN PORCENTAJE DEL 7,63%.		
HTA	Reclamación	10/05/2019	SIGI	Tiempo respuesta a llamadas excesivo	SEGUN LOS INFORMES DE GESTION DE LLAMADAS DE ICM, EN LA SEMANA DEL 19 AL 26 DE ABRIL, EL NUMERO DE LLAMADAS PERDIDAS EN LAS QUE EL TIEMPO DE ESPERA ES SUPERIOR A 1 MINUTO (PERDIDAS EN COLA + NO ATENDIDAS + ATENDIDAS EN MAS DE 60 SEGUNDOS) EN EL HOSPITAL (OPERADORA + CITACIONES) ES DE 266 ALCANZANDO UN PORCENTAJE DEL 17,80%.		
HTA	Reclamación	14/03/2019	SIGI	Tiempo respuesta a llamadas excesivo	SEGUN LOS INFORMES DE GESTION DE LLAMADAS DE ICM, EN LA SEMANA DEL 1 AL 7 DE MARZO, EL NUMERO DE LLAMADAS PERDIDAS EN LAS QUE EL TIEMPO DE ESPERA ES SUPERIOR A 1 MINUTO (PERDIDAS EN COLA + NO		



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS (PK si hay que desglosar el SIGI)
					ATENDIDAS + ATENDIDAS EN MAS DE 60 SEGUNDOS) EN EL HOSPITAL (OPERADORA + CITACIONES) ES DE 107 ALCANZANDO UN PORCENTAJE DEL 6,98%.		
HTA	Reclamación	24/06/2019	SIGI	Tiempo respuesta a llamadas excesivo	SEGUN LOS INFORMES DE GESTION DE LLAMADAS DE ICM, EN LA SEMANA DEL 31 DE MAYO AL 6 DE JUNIO, EL NUMERO DE LLAMADAS PERDIDAS EN LAS QUE EL TIEMPO DE ESPERA ES SUPERIOR A 1 MINUTO (PERDIDAS EN COLA + NO ATENDIDAS + ATENDIDAS EN MAS DE 60 SEGUNDOS) EN EL HOSPITAL (OPERADORA + CITACIONES) ES DE 158 ALCANZANDO UN PORCENTAJE DEL 9,81%.		
HTA	Reclamación	20/05/2019	SIGI	Tiempo respuesta a llamadas excesivo	SEGUN LOS INFORMES DE GESTION DE LLAMADAS DE ICM, EN LA SEMANA DEL 3 9 DE MAYO, EL NUMERO DE LLAMADAS PERDIDAS EN LAS QUE EL TIEMPO DE ESPERA ES SUPERIOR A 1 MINUTO (PERDIDAS EN COLA + NO		



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS (PK si hay que desglosar el SIGI)
					ATENDIDAS + ATENDIDAS EN MAS DE 60 SEGUNDOS) EN EL HOSPITAL (OPERADORA + CITACIONES) ES DE 169 ALCANZANDO UN PORCENTAJE DEL 11,41%.		
HTA	Reclamación	15/04/2019	SIGI	Mal funcionamiento de centralita telefónica	SEGUN LOS INFORMES DE GESTION DE LLAMADAS DE ICM, EN LA SEMANA DEL 29 DE MARZO AL 4 DE ABRIL (SE HAN ELIMINADO LAS LLAMADAS DEL 4 DE ABRIL POR MIGRACION DE CENTRALITA Y PROBLEMA DETECTADOS EN LA MISMA), EL NUMERO DE LLAMADAS PERDIDAS EN LAS QUE EL TIEMPO DE ESPERA ES SUPERIOR A 1 MINUTO (PERDIDAS EN COLA + NO ATENDIDAS + ATENDIDAS EN MAS DE 60 SEGUNDOS) EN EL HOSPITAL (OPERADORA DIA+ CITACIONES) ES DE 143, ALCANZANDO UN PORCENTAJE DEL 10,63%.	Admisión	



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS (PK si hay que desglosar el SIGI)
HTA	Reclamación	10/05/2019	SIGI	Tiempo respuesta a llamadas excesivo	SEGUN LOS INFORMES DE GESTION DE LLAMADAS DE ICM, EN LA SEMANA DEL 26 DE ABRIL AL 2 DE MAYO, EL NUMERO DE LLAMADAS PERDIDAS EN LAS QUE EL TIEMPO DE ESPERA ES SUPERIOR A 1 MINUTO (PERDIDAS EN COLA + NO ATENDIDAS + ATENDIDAS EN MAS DE 60 SEGUNDOS) EN EL HOSPITAL (OPERADORA + CITACIONES) ES DE 69 ALCANZANDO UN PORCENTAJE DEL 7,09%.		
HTA	Reclamación	10/05/2019	SIGI	Tiempo respuesta a llamadas excesivo	SEGUN LOS INFORMES DE GESTION DE LLAMADAS DE ICM, EN LA SEMANA DEL 12 AL 18 DE ABRIL, EL NUMERO DE LLAMADAS PERDIDAS EN LAS QUE EL TIEMPO DE ESPERA ES SUPERIOR A 1 MINUTO (PERDIDAS EN COLA + NO ATENDIDAS + ATENDIDAS EN MAS DE 60 SEGUNDOS) EN EL HOSPITAL (OPERADORA + CITACIONES) ES DE 62 ALCANZANDO UN PORCENTAJE DEL 6,70%.		



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS (PK si hay que desglosar el SIGI)
HTA	Reclamación	05/04/2019	SIGI	Tiempo respuesta a llamadas excesivo	SEGUN LOS INFORMES DE GESTION DE LLAMADAS DE ICM, EN LA SEMANA DEL 22 AL 28 DE MARZO, EL NUMERO DE LLAMADAS PERDIDAS EN LAS QUE EL TIEMPO DE ESPERA ES SUPERIOR A 1 MINUTO (PERDIDAS EN COLA + NO ATENDIDAS + ATENDIDAS EN MAS DE 60 SEGUNDOS) EN EL HOSPITAL (OPERADORA DIA+ CITACIONES) ES DE 213, ALCANZANDO UN PORCENTAJE DEL 12,69%.		
HTA	Reclamación	06/06/2019	SIGI	Tiempo respuesta a llamadas excesivo	SEGUN LOS INFORMES DE GESTION DE LLAMADAS DE ICM, EN LA SEMANA DEL 24 30 DE MAYO, EL NUMERO DE LLAMADAS PERDIDAS EN LAS QUE EL TIEMPO DE ESPERA ES SUPERIOR A 1 MINUTO (PERDIDAS EN COLA + NO ATENDIDAS + ATENDIDAS EN MAS DE 60 SEGUNDOS) EN EL HOSPITAL (OPERADORA + CITACIONES) ES DE 102 ALCANZANDO UN PORCENTAJE DEL 9,40%.		



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS (PK si hay que desglosar el SIGI)
HTA	Reclamación	24/06/2019	SIGI	Tiempo respuesta a llamadas excesivo	SEGUN LOS INFORMES DE GESTION DE LLAMADAS DE ICM, EN LA SEMANA DEL 7 13 DE JUNIO, EL NUMERO DE LLAMADAS PERDIDAS EN LAS QUE EL TIEMPO DE ESPERA ES SUPERIOR A 1 MINUTO (PERDIDAS EN COLA + NO ATENDIDAS + ATENDIDAS EN MAS DE 60 SEGUNDOS) EN EL HOSPITAL (OPERADORA + CITACIONES) ES DE 67 ALCANZANDO UN PORCENTAJE DEL 4,60%.		
HTA	Reclamación	24/05/2019	SIGI	Tiempo respuesta a llamadas excesivo	SEGUN LOS INFORMES DE GESTION DE LLAMADAS DE ICM, EN LA SEMANA DEL 3 9 DE MAYO, EL NUMERO DE LLAMADAS PERDIDAS EN LAS QUE EL TIEMPO DE ESPERA ES SUPERIOR A 1 MINUTO (PERDIDAS EN COLA + NO ATENDIDAS + ATENDIDAS EN MAS DE 60 SEGUNDOS) EN EL HOSPITAL (OPERADORA + CITACIONES) ES DE 139 ALCANZANDO UN PORCENTAJE DEL 9,53%.		

HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS (PK si hay que desglosar el SIGI)
HTA	Reclamación	25/03/2019	SIGI	Tiempo respuesta a llamadas excesivo	SEGUN LOS INFORMES DE GESTION DE LLAMADAS DE ICM, EN LA SEMANA DEL 8 ALO 14 DE MARZO, EL NUMERO DE LLAMADAS PERDIDAS EN LAS QUE EL TIEMPO DE ESPERA ES SUPERIOR A 1 MINUTO (PERDIDAS EN COLA + NO ATENDIDAS + ATENDIDAS EN MAS DE 60 SEGUNDOS) EN EL HOSPITAL (OPERADORA + CITACIONES) ES DE 219 ALCANZANDO UN PORCENTAJE DEL 13,07%.		
HTA	Reclamación	26/03/2019	SIGI	Tiempo respuesta a llamadas excesivo	SEGUN LOS INFORMES DE GESTION DE LLAMADAS DE ICM, EN LA SEMANA DEL 15 AL 21 DE MARZO, EL NUMERO DE LLAMADAS PERDIDAS EN LAS QUE EL TIEMPO DE ESPERA ES SUPERIOR A 1 MINUTO (PERDIDAS EN COLA + NO ATENDIDAS + ATENDIDAS EN MAS DE 60 SEGUNDOS) EN EL HOSPITAL (OPERADORA + CITACIONES) ES DE 213 ALCANZANDO UN PORCENTAJE DEL 12,69%.		



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS (PK si hay que desglosar el SIGI)
HTA	Reclamación	17/01/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	ESTA SEMANA HAN TENIDO 2 AUSENCIAS/BAJAS JUSTIFICADAS DE ADMINISTRATIVOS QUE NO HAN CUBIERTO, ANTE LA INEXISTENCIA DEL PERSONAL DE REFUERZO, HA QUEDADO DESCUBIERTO ESTA SEMANA EL PUESTO PAD (ARCHIVO Y PRIMARIA).	Admisión	45313
HTA	Reclamación	17/01/2019	SIGI	Tiempo de espera excesivo presencial para citas admisión	HOY ADEMÁS DEL PUESTO PAD HA QUEDADO DESCUBIERTO UN MOSTRADOR DE CITACION ESTA ÚLTIMA AUSENCIA ESTA GENERANDO COLAS DE PACIENTES EN ESPERA (DE MÁS DE 20 PACIENTES). EL 17/12/18 SE SOLICITÓ A LA E. CONCESIONARIA LA NECESIDAD DE COBERTURA DEL PUESTO DE REFUERZO (PUESTO R) DURANTE TODO EL MES DE ENERO 2019, NO HA HABIDO RESPUESTA NI COBERTURA DEL MISMO, TAMPOCO COBERTURA DE ESTAS 2 AUSENCIAS/BAJAS.	Citas	45313

HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS (PK si hay que desglosar el SIGI)
HTA	Reclamación	04/02/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	HOY LA SECRETARIA DE MEDICINA INTERNA DESPACHO 26 NO SE HA PRESENTADO A TRABAJAR NI SE HA PRESENTADO A TRABAJAR NINGUNA SUSTITUTA/O NO HA SIDO POSIBLE DESEMPEÑAR EL RELATIVO CARGO DE TRABAJO	Admisión	
HTA	Reclamación	12/02/2019	SIGI	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	SIGI PROCEDENTE DEL SERVICIO DE ADMISION: HOY NO SE HA CUBIERTO CORRECTAMENTE EL SERVICIO DE ADMISION, CON 7 AUXILIARES ADMINISTRATIVOS CON AUSENCIAS PARCIALES O COMPLETAS NO CUBIERTAS: DÑA. LOURDES MARTIN: DESCUBIERTA UNA JORNADA COMPLETA DE AUSENCIA PROGRAMADA. (SE HA DEJADO DESCUBIERTO EL PUESTO DE GESTION DE PACIENTES AL MOVILIZAR UNA PERSONA DE GESTION DE PACIENTES A URGENCIAS). NO COMUNICADA. DÑA. YOLANDA HIJOSA, DESCUBIERTA UNA JORNADA COMPLETA POR	Admisión	



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS (PK si hay que desglosar el SIGI)
					AUSENCIA URGENTE (SE HA DEJADO DESCUBIERTO EL SEGUNDO PUESTO DE PROGRAMACION QUIRURGICA). NO COMUNICADA. DÑA. GLORIA VALBUENA (MOSTRADOR PRINCIPAL, DESCUBIERTOS 30 MIN DE AUSENCIA PROGRAMADA (DE 9 A 9:30H), NO COMUNICADA, LLEVA ASI VARIOS DIAS. DÑA. LAURA DELGADO: DESCUBIERTAS 2H Y 10MIN DE AUSENCIA PROGRAMADA, NO COMUNICADA (PUESTO DE CANALIZACIONES AUSENTE DE 8 A 10:10H). DÑA. Mª VICTORIA GARCIA: DESCUBIERTAS 2H DE AUSENCIA URGENTE (MOSTRADOR PRINCIPAL DESCUBIERTO DE 8 A 10H Y AUSENCIA DE COORDINADORA DE EQUIPO). DÑA.VANESA JIMENEZ: BAJA PERMANENTE, NO CUB		



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS (PK si hay que desglosar el SIGI)
HTA	Reclamación	22/03/2019	SIGI	Problemas derivados de reprogramación de citas	RECLAMACIONES PROCEDENTES DE A.P DE J.C.M.S, MP.P.L.P Y M.E.M.R DEL 21 DE FEBRERO QUE HACEN REFERENCIA A UN CAMBIO DE CITA DE LA CONSULTA DE ENDOCRINO QUE NO SE HA COMUNICADO PREVIAMENTE.	Citas	
HTA	Reclamación	20/03/2019	Telefónico	Problemas derivados de reprogramación de citas	Le han dado mal sus citas	Citas	



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL DEL TAJO
11/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS (PK si hay que desglosar el SIGI)
HTA	Reclamación	22/10/2019	Telefónico	Llamadas no atendidas	No le cogen el teléfono	Citas	

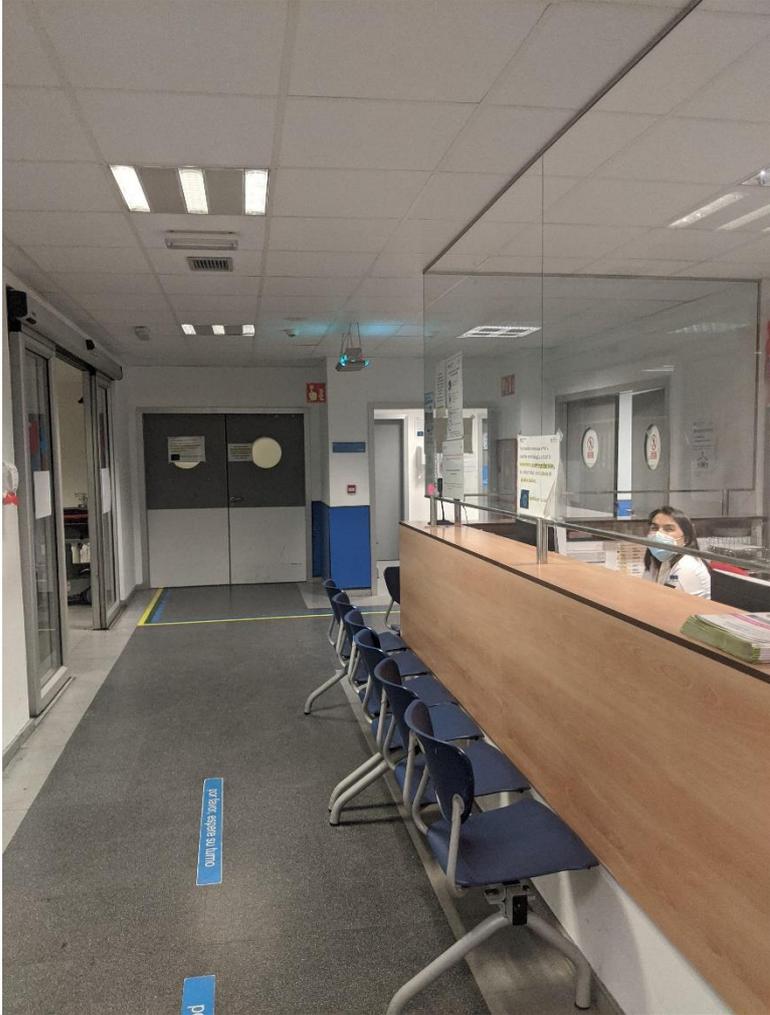
6.7 ANEXO 7: Fotografías.

Fotografía nº: 1	Fecha y hora: 23/10/2020
Lugar: Extracciones	
Descripción: Fila extracciones	
Imagen: 	
Observaciones: Se forman filas para ser atendidos en extracciones	



Fotografía nº: 2	Fecha: 23/10/2020 08:22
Lugar: L.E.Q	
Descripción: Recepción de L.E.Q	
Imagen: 	
Observaciones: Puesto sin atender	



Fotografía nº: 3	Fecha: 23/10/2020 08:26
Lugar: Urgencias	
Descripción: Recepción de Urgencias	
Imagen:	
	
Observaciones:	
Sin incidencias	

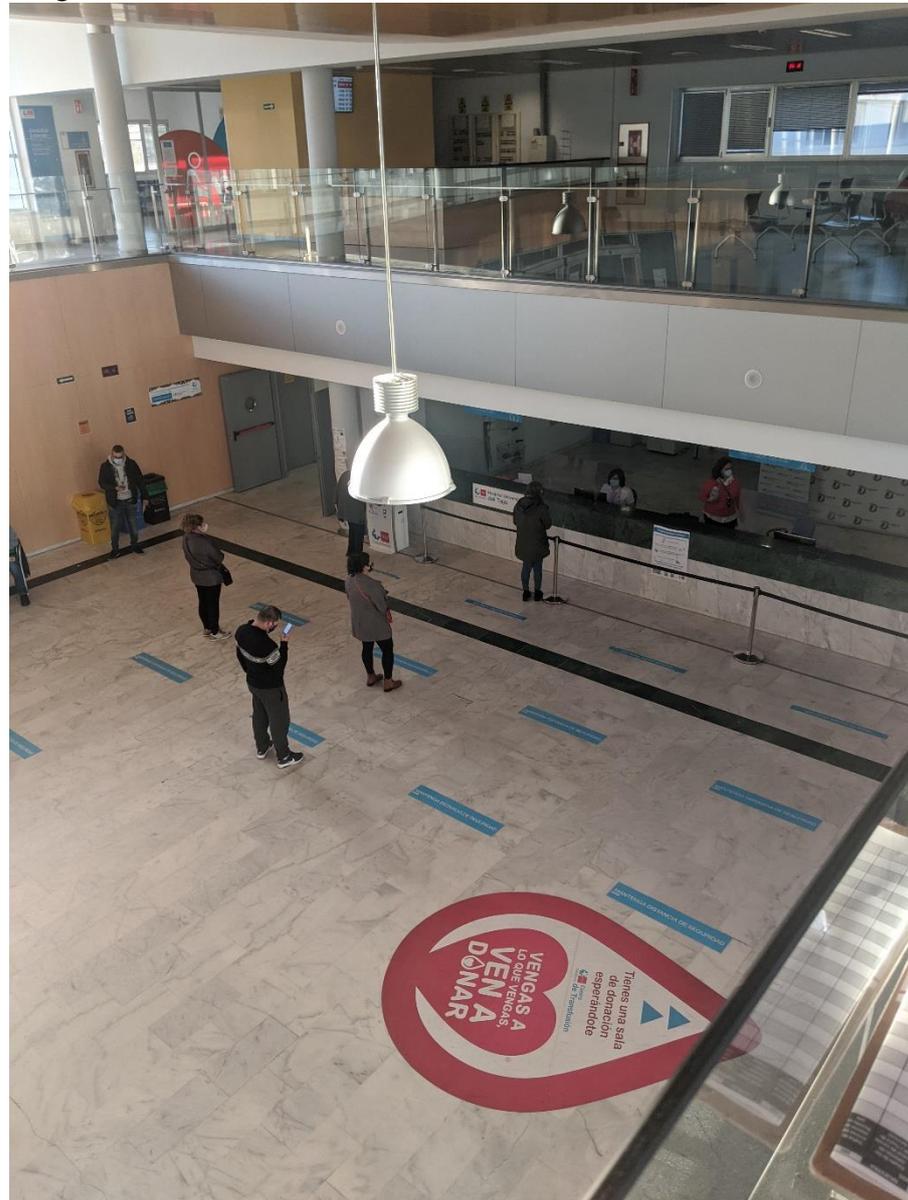


Fotografía nº: 4	Fecha:23/10/2020 9:19
------------------	-----------------------

Lugar: Información	
--------------------	--

Descripción: Mostrador información Hall central	
---	--

Imagen:



Observaciones:

Sin incidencias



Fotografía nº: 5	Fecha:23/10/2020 9:50
Lugar: Información	
Descripción: Mostrador información Hall central	
Imagen:	
Observaciones:	
Sin incidencias	