



# PROYECTO ***SALUD INFORMA.***

COMISION TECNICO ASISTENCIAL A.P. SECTOR  
ZARAGOZA 3.

Dirección General de Atención al Usuario. (DGAU).

12 febrero 2009.

# ***SALUD INFORMA***

- **2 componentes:**
- *INFORMACION Y TRAMITES NO PRESENCIALES.*
- *CITACION E INFORMACION TELEFONICA.*





***INFORMACION Y  
TRAMITES NO  
PRESENCIALES.***



## **INFORMACION Y TRAMITES NO PRESENCIALES.**

### **1.- GESTION DE CITAS VIA WEB.**

- Consulta de citas pendientes.
- Creación de cita previa.
- Cancelación de cita previa.



## 2.- SERVICIOS DE INFORMACION.



### **INFORMACIÓN GENERAL DEL SISTEMA SANITARIO**

Datos básicos del sistema

Información detallada de cada centro

Deberes, derechos y compromisos en salud

Información sobre procedimientos y trámites

### **INFORMACIÓN SOBRE SALUD/ENFERMEDAD**

Información básica sobre enfermedades

Ayuda a la toma de decisiones

### **INFORMACIÓN SOBRE RESULTADOS DEL SISTEMA**

Lista de espera

Indicadores de calidad

### **SISTEMA RECORDATORIO**

Recordatorio de citas (A. especializada).

### **ALERTA A GRUPOS DE RIESGO**

Selección de grupos de población

Cita y comunicación de campañas

### **3.- SERVICIOS DE GESTION**

**Tarjeta sanitaria: modificación de datos**



### **4.- PARTICIPACION.**

**Encuestas usuarios del sistema sanitario y a usuarios de la plataforma.**

**Buzón de usuarios.**



### **5.- SERVICIOS DE APOYO A LA ATENCIÓN SANITARIA**

**Acceso a formación sobre auto cuidados.  
Asesoramiento sobre medicamentos**



## **INFORMACION Y TRAMITES NO PRESENCIALES.**

- Esta Web tendrá dos niveles de acceso:
  - nivel 1:
    - USUARIOS.
  - nivel 2:
    - INFORMADORES (Unidades de atención e información al usuario).
    - PROFESIONALES.





## **INFORMACION Y TRAMITES NO PRESENCIALES.**

### **• NUMEROSAS FUENTES DE INFORMACIÓN:**

#### **• Centralizadas:**

- Salud.
- Tarjeta sanitaria.
- Dirección General de Planificación.
- Dirección General de Atención al Usuario.
- Dirección General de Salud Pública, etc.

#### **Descentralizadas:**

- Sectores sanitarios.







# **PUNTOS CRITICOS.**

- **MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACION DE LA INFORMACION.**

- SERÁ NECESARIA LA EXISTENCIA DE REFERENTES/RESPONSABLES DE LA INFORMACION EN TODOS LOS ORGANISMOS IMPLICADOS.

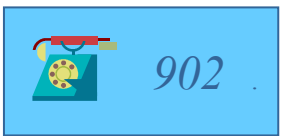


***CITACION E  
INFORMACION  
TELEFONICA.***





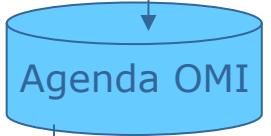
Solicitud de usuario



**Operador.**  
+ Otras tecnologías.



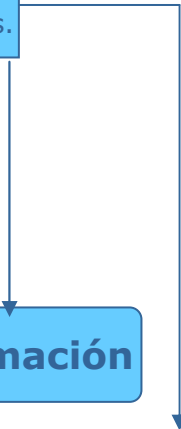
**Derivación de llamada a O61.**



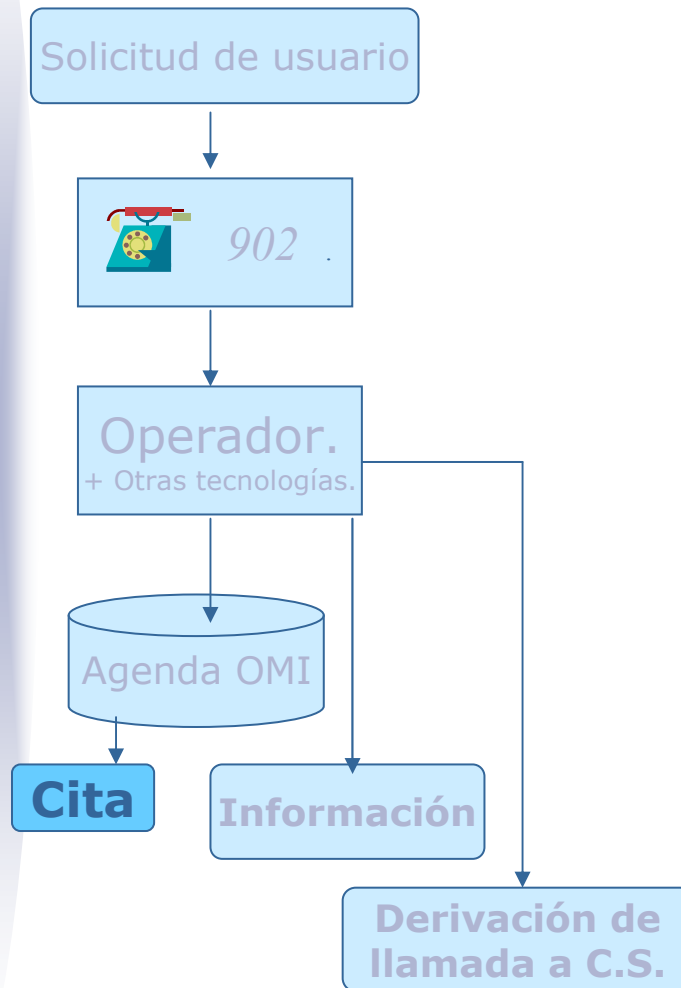
**Cita**

**Información**

**Derivación de llamada a C.S.**



# ¿QUÉ CITAS?



- **Consulta de demanda.**
- **Cambios de consulta programada.**
- **Anulaciones.**

- **Medicina de familia.**
- **Pediatría.**
- **Enfermería.**

- **Centros de Salud.**
- **Consultorios locales.**
- **No unidades de apoyo.**

Recepción llamada 902

Identificación de la demanda

Información clínica.

Atención urgente

Extracciones

Revisiones pediátricas

Demanda indemorable.

Demanda domicilio

Cambio de cita programada

Cita demanda

¿Acepta fecha posterior?

Si

No

Consulta agenda OMI

Oferta

Registro cita.

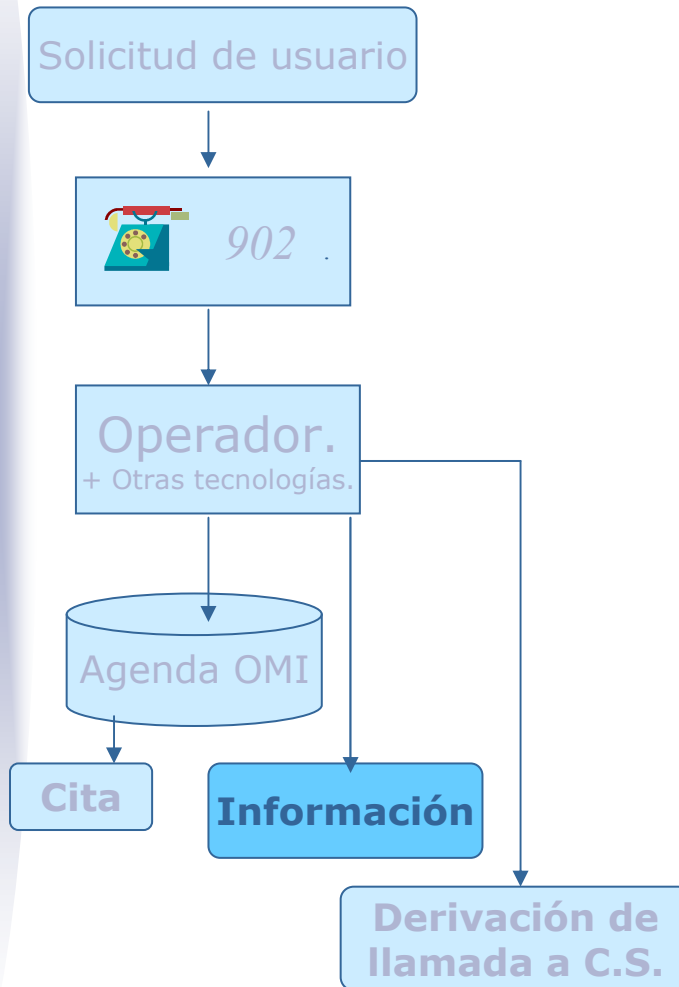
Derivación llamada a 061

Derivación llamada a C.S.  
Derivación ciega.

No actuación

FIN

# ¿QUÉ INFORMACION?



- **General del sistema sanitario.**
- **Información sobre citaciones.**
- **Información sobre reclamaciones, gestiones y sugerencias.**
- **Tarjeta sanitaria y derecho a prestaciones.**
- **Reintegro de gastos.**
- **Etc.**

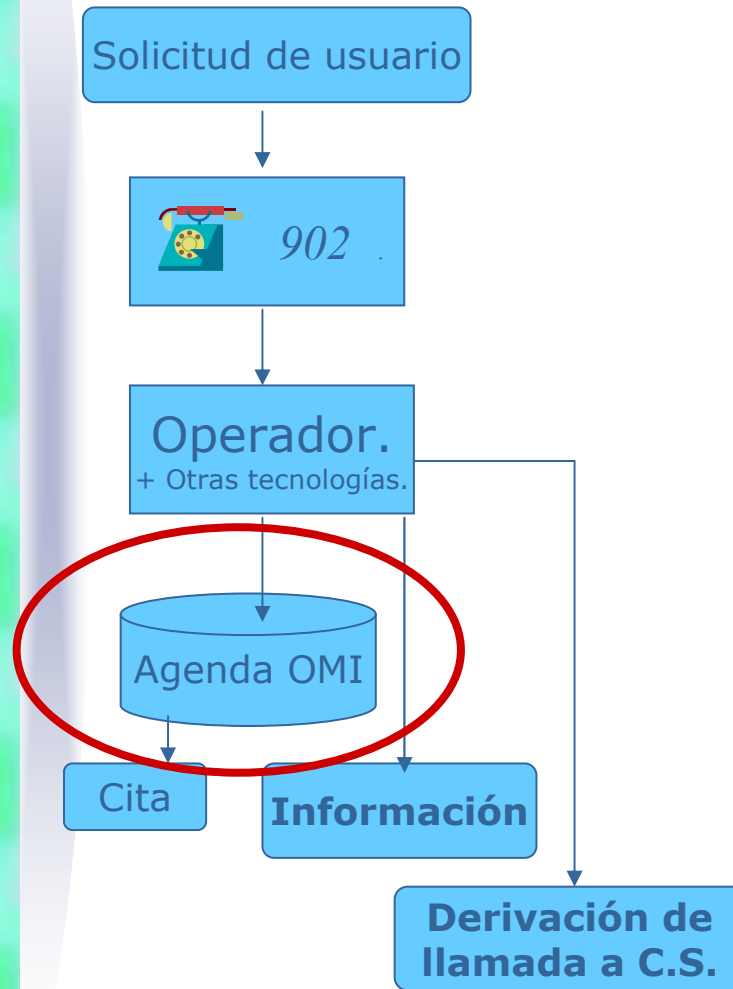


# **PUNTOS CRITICOS.**



# PUNTOS CRITICOS.

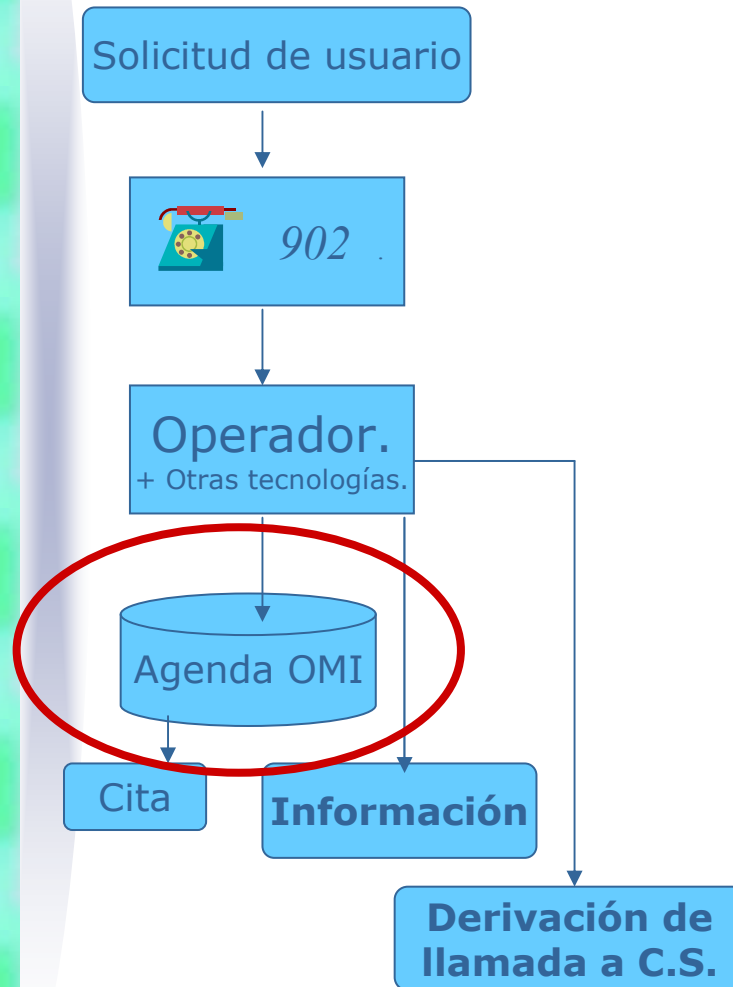
## AGENDAS



# PUNTOS CRITICOS.

## AGENDAS

La citación externa exige la completa estandarización de agendas de OMI.



Agenda	
Usuario	DE DIEGO PONCE MARTA
C. Salud	C.S. SEPULVEDA
Categoría	MEDICO DE FAMILIA
Profesional	BLANCO LEDESMA MARIA JESUS

marzo		2008				
Lun	Mar	Mie	Jue	Vie	Sab	Dom
25	26	27	28	29	1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16

- **La aplicación solo permite citar en:**
  - Huecos de demanda, (solo 1 cita).
  - Si está llena la demanda, cita (demanda) en huecos de programada libres desde 7 de la mañana del día anterior.

Listado citas			
Fecha	Hora	Tipo de Cita	Profesional

- **No permite forzar cita.**
- **No permite cita programada.**

- **EL PROFESIONAL TIENE EL CONTROL DE SU AGENDA.**

# PUNTOS CRITICOS.

## DERIVACION DE LLAMADAS

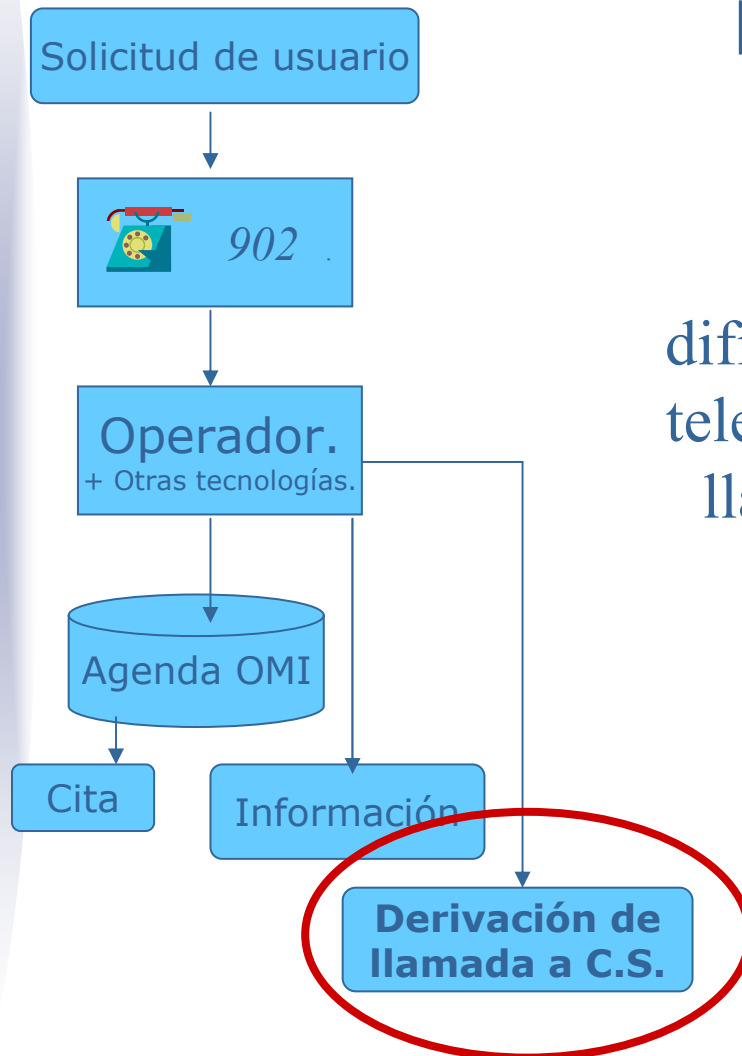


# PUNTOS CRITICOS.

## DERIVACION DE LLAMADAS

Actualmente existe gran dificultad para derivar llamadas telefónicas desde la “Central de llamadas” al centro de salud.

En el mes de diciembre de 2008 no fueron atendidas el 27 % de las llamadas derivadas desde la central de llamadas



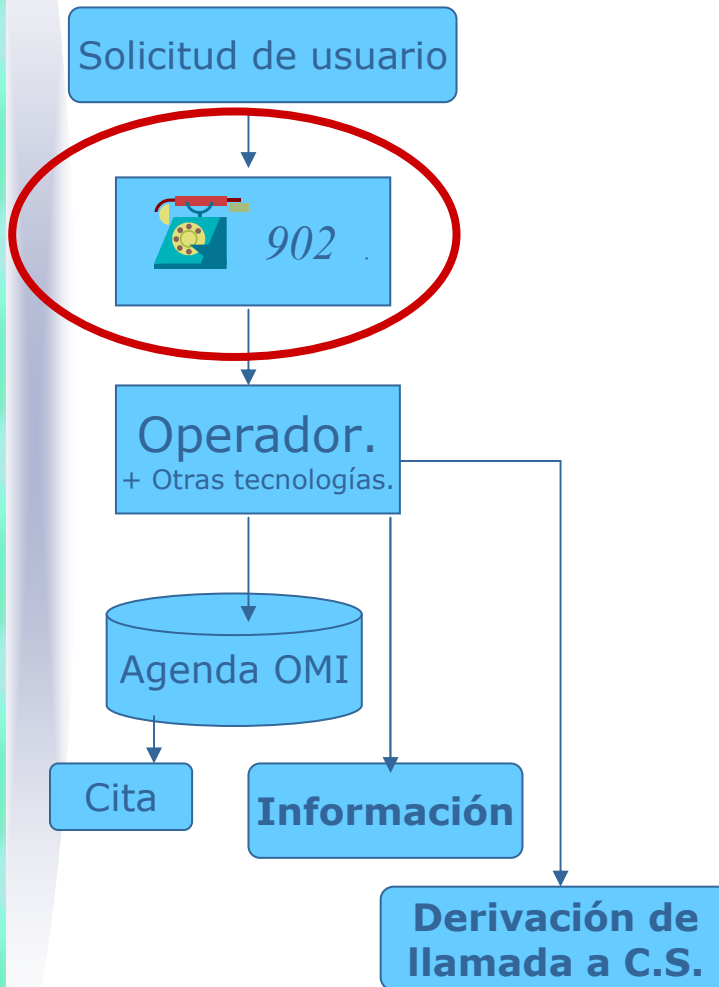
# PUNTOS CRITICOS.

## 902 - PRECIO DE LA LLAMADA.

¿PORQUÉ UN 902 ?

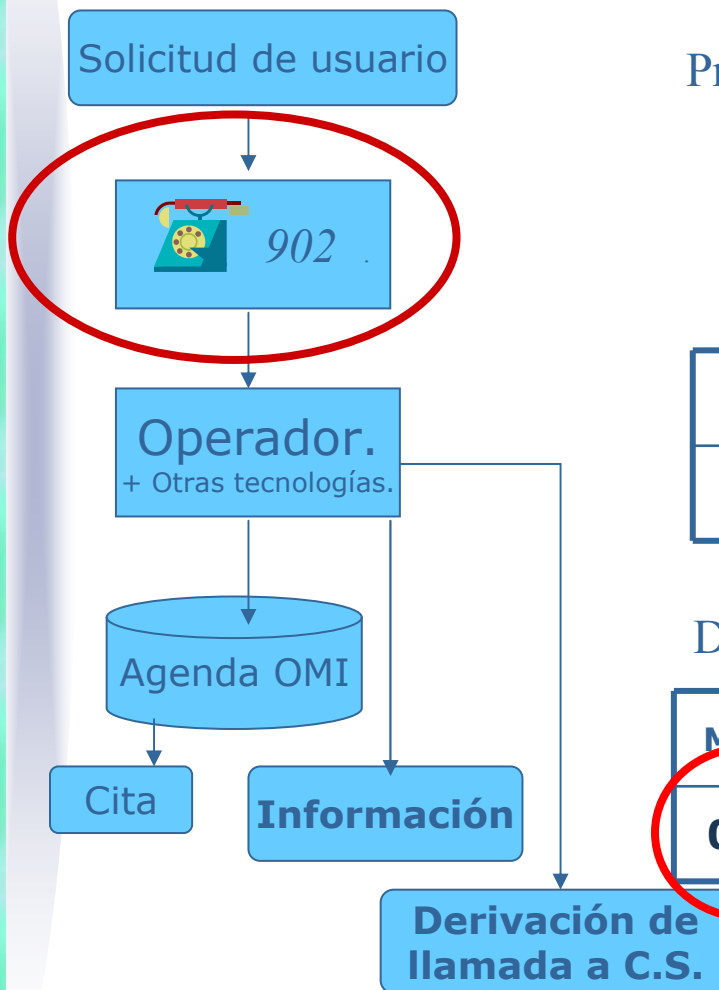
**Solo este tipo de centrales son capaces de soportar el flujo de llamadas.**

16.000 llamadas telefónicas en una hora  
300 solicitudes de citas simultáneas.



# PUNTOS CRITICOS.

## 902 - PRECIO DE LA LLAMADA.



Precio de una llamada de 1 minuto a un 902.

**0,1506 €**

Precio de llamadas a 978/ 976 / 974

Metropolitana.	Provincial	Interprovincial.
<b>0.0830 €</b>	<b>0.12961 €</b>	<b>0.157502 €</b>

Diferencia entre llamadas habituales y a 902

Metropolitana.	Provincial	Interprovincial.
<b>0,067579 €</b>	<b>0,02099 €</b>	<b>- 0,0069019 €</b>

# PUNTOS CRITICOS.

## 902 - PRECIO DE LA LLAMADA.

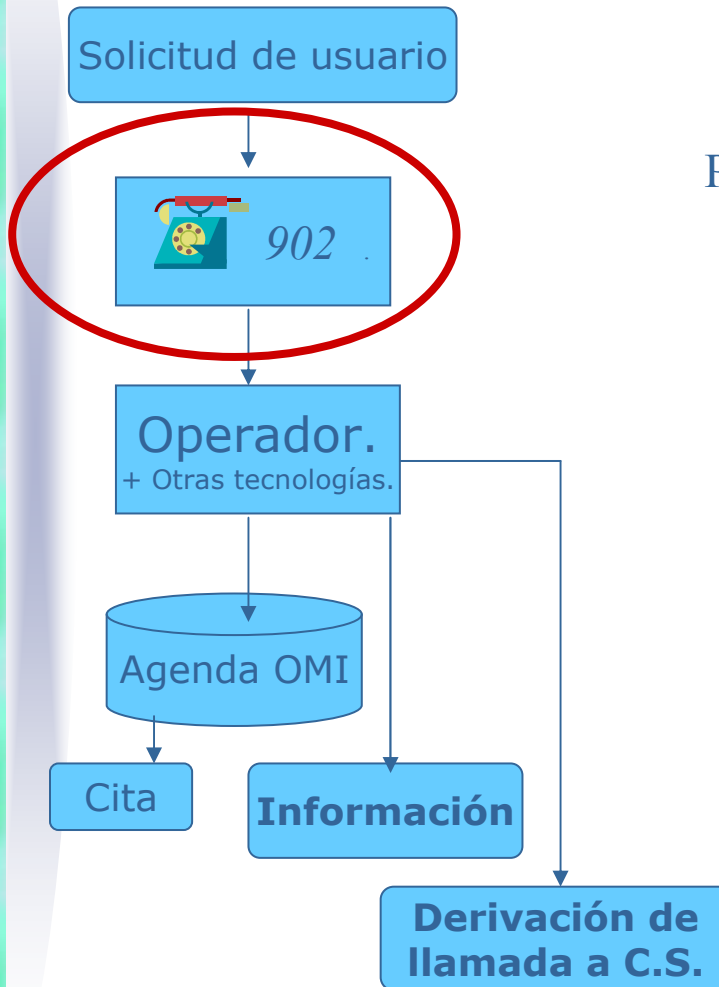
Precio de una llamada de 1 minuto a un 902.

**0,1506 €**

**1 € = 4 citaciones.**

**1,5 minutos.**

i Precio superior al actual !

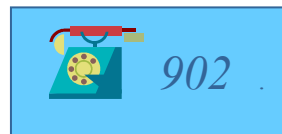




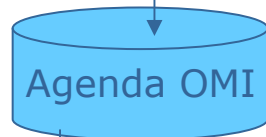
# ¿ QUE OFRECEMOS A CAMBIO ?

Solicitud de usuario

\* **CALIDAD DEL SERVICIO.**



Operador.  
+ Otras tecnologías.



Cita

**Información**

**Derivación de  
llamada a C.S.**

## **¿ QUE OFRECEMOS A CAMBIO ?**

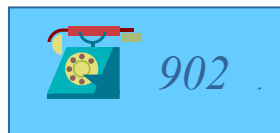
### **\* INDICADORES DEL PLIEGO.**

- 80 % de respuesta en menos de 6 tonos.**
- El 80% de las solicitudes de cita se deberán dar en menos de 75 segundos.**
- Una satisfacción de usuarios superior al 75% (encuestas de satisfacción).**
- Una disponibilidad del servicio superior al 99,999%.**
- Tasa de abandono inferior al 5%.**
- El 90% de las solicitudes deberán ser atendidas, una vez descolgado, en menos de 20 segundos.**

# ¿ QUE OFRECEMOS A CAMBIO ?

Solicitud de usuario

\* CALIDAD DEL SERVICIO.

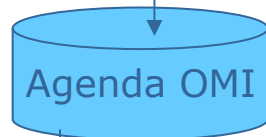


•AMPLITUD DE HORARIO CITAS.

•24 h. al día.

•7 días de la semana.

Operador.  
+ Otras tecnologías.



\* CITACION EN LA Web: *SALUD-INFORMA*

Cita

Información

Deriv  
llama

\* SE MANTIENE LA  
CITACIÓN ACTUAL EN EL C.S.



# CALENDARIO

- **Inicio CITA con 902 en Huesca y Barbastro (Marzo).**
- **Resto sectores en abril. (Excepción Centros con rebosamiento)**
- **Web completa mayo-junio.**



# ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN

- **Comunicación externa.**
  - Plan gestionado por empresa de comunicación.
- **Comunicación interna.**
  - “Los profesionales del salud son los mejores agentes de comunicación”.



## **TAREAS PENDIENTES.**

- **Informar al resto de los profesionales del EAP.**
- **Tranquilizar a los profesionales de admisión.**
- **Favorecer la adecuada recepción de llamadas desde el 902.**
- **Informar a los usuarios si procede.**
- **Proponernos sugerencias y mejoras, e informarnos de problemas en el desarrollo del servicio.**