



Comunidad  
de Madrid

PA SER-35/2019-AE  
INFORME HOSPITAL PUERTA DE HIERRO  
18/01/2021



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 PUERTA DE HIERRO (HPH)**



## Índice

1	Resumen Ejecutivo:.....	3
2	Objeto y alcance de la auditoría.....	8
3	Documentación revisada y normativa. ....	9
3.1	Normativa.....	9
3.2	Documentación .....	9
4	Metodología desarrollada:.....	11
4.1	Recopilación de datos .....	11
4.2	Desarrollo de herramientas de medición.....	11
4.3	Metodología de las auditorías:.....	11
4.3.1	Auditoría de los requisitos documentales.....	15
4.3.2	Auditoría de procesos y subprocesos.....	17
4.3.3	Evaluación del desempeño de los procesos y subprocesos.....	22
4.3.4	Estudio de la calidad de la atención presencial en citas y en la recepción/información:.....	26
4.3.5	Estudio de la calidad de la atención telefónica.....	30
4.3.6	Estudio de incidencias .....	35
5	Resultados:.....	40
5.1	Resultados generales: .....	40
5.1.1	Equipo auditor e interlocutores del proceso de auditoría:.....	40
5.1.2	Resultados de los indicadores obtenidos por tipo de estudio:.....	42
5.1.3	Desviaciones Observadas. Plan de Acción: .....	50
6	ANEXOS: Tablas de valoración cumplimentadas y evidencias recogidas mediante fotografía. 73	
6.1	ANEXO 1: Tabla evaluación de los requisitos documentales. ....	74
6.2	ANEXO 2: Tabla de evaluación de requisitos de los procesos y subprocesos.....	87
6.2.1	Anexo 2: Tabla de Evaluación: Verificación Comunicación Cita.....	130
6.3	ANEXO 3: Tabla de evaluación del desempeño de los procesos y subprocesos.....	132
6.4	ANEXO 4: Tabla de evaluación de campo de la calidad de la atención presencial. ..	140
6.5	ANEXO 5: Tabla de datos del estudio de calidad de la atención telefónica.....	167
6.6	ANEXO 6: Tabla de análisis del SIGI y reclamaciones de pacientes. ....	416
6.7	ANEXO 7: Fotografías. ....	448



## 1 Resumen Ejecutivo:

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

- **Fase de Recopilación de Datos:** trabajos realizados durante Enero – Febrero 2020. Se realizó la petición a las sociedades concesionarias de documentación previa para su análisis y para la preparación de la fase posterior de Auditorías Presenciales. Durante esta fase, se produce el análisis parcial de los requisitos documentales (Anexo 1), así como el análisis completo de las Incidencias y los SIGIs comunicados por la Sociedad Concesionaria (Anexo 6). Como resultado, se produce la **revisión y auditoría de un total de 29 documentos** (manuales, procedimientos, registros, listados) y un **fichero de Incidencias y SIGIs del año 2019** de la Sociedad Concesionaria.
- **Fase de Auditorías Presenciales:** los trabajos de auditoría presencial de la calidad del servicio de personal administrativo en el Hospital Universitario Puerta de Hierro fueron realizados los días 26, 29 y 30 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 23 procesos y 69 subprocesos asociados, realizándose entrevistas con 33 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 270 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 383 muestras de atención telefónica y 9 indicadores asociados**.

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

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

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

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

Nombre del estudio	Indicador	Resultado
Auditoría de requisitos documentales (Anexo 1)	% de cumplimiento de los requisitos documentales.	76,4 %
Auditoría de procesos y subprocesos (Anexo 2)	% de cumplimiento de los requisitos de procesos y subprocesos.	95,3%
Evaluación del desempeño de los procesos y subprocesos (Anexo 3)	% de cumplimiento de los objetivos de procesos y subprocesos.	88 % <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.	02:23 minutos de promedio
	% de puestos atendidos.	76%
	Posibles incidencias ocurridas durante la observación.	50 incidencias
	% de puestos de atención bien identificados	100 %* <small>*Horario de atención visible y correcto únicamente en Atención al paciente, medicina nuclear e información planta baja</small>
	% de personas que atienden bien uniformadas	99%
	% de sistemas de gestión de turno y llamada operativos	100%
Estudio de la calidad de la atención telefónica (Anexo 5)	Tiempo de respuesta.	54,8 segundos
	% de llamadas perdidas.	21,5 %
	Tiempo de llamadas en espera.	1 min 14 segundos
	% Derivaciones realizadas correctamente.	83,28%
	% Resolución a primera llamada.	80,16%
	% Saludo y presentación adecuadas.	88,75%



Nombre del estudio	Indicador	Resultado
	% Trato recibido, tono empleado adecuados.	98,72%
	% de Conexiones telefónicas de calidad adecuada.	94,65%
	% de despedidas adecuadas.	74,68%
Estudio de incidencias y SIGI (Anexo 6)	% de incidencias de SIGI relativas al servicio del personal administrativo.	Se han registrado 186 incidencias durante el periodo de estudio de las cuales ninguna es de SIGI
	Incidencias relativas al servicio de personal administrativo registradas en 2019 y su causa.	

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

Tras el proceso de auditoría de calidad del servicio de personal administrativo del Hospital Universitario Puerta de Hierro 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:** 12.
- **Desviaciones de Nivel Leve:** 9.

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 levemente los tiempos de respuesta y de llamadas en espera. Los motivos principales son la ocupación de las líneas, un tiempo excesivo de espera tras el cual la llamada se corta y cortes al hacer una derivación o al marcar la opción de “citas”.

Igualmente, se han evidenciado problemas con derivaciones de llamadas, o de resolución a primera llamada. Se recomienda analizar estos puntos y la correcta definición del árbol de extensiones de la centralita, para minimizar este tipo de incidentes.

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



- **Cobertura del Servicio y Dimensionamiento de la Plantilla:** la SC comenta que en cuanto a la dotación de cobertura del servicio que lleva a cabo el personal administrativo, se manejan porcentajes promedio entre 80% - 100%, pero que en épocas de bajada de actividad, las coberturas se encuentran en torno al 80%. Se recomienda realizar un ejercicio de revisión de la adecuación de los recursos y las diferentes coberturas en las diferentes áreas del hospital (planillas de personal), con especial cuidado de las áreas de atención directa al público por parte de personal administrativo. Este ejercicio puede ser incluso más enriquecedor realizarlo una vez que la situación sanitaria en general se normalice y estabilice.

Uno de los resultados que se han obtenido del estudio de campo de la calidad de la atención presencial, es que existe un número importante de incidencias relacionadas con ausencias temporales de administrativos en puestos de atención en diferentes unidades del Hospital, a lo largo de los tres días de auditoría (42 incidencias).

Este tipo de incidentes también fueron detectados de forma previa, según nos refleja los resultados obtenidos del análisis de reclamaciones y SIGIs del año 2019, comunicados por la SC. De 186 reclamaciones y sugerencias registradas en el año 2019, un buen número (65 reclamaciones; 35%) son problemas derivados de reprogramación de citas, o llamadas no atendidas (25 reclamaciones; 13,4%), o trato recibido incorrecto (25 reclamaciones; 13,4%). Se puede analizar si estas incidencias pueden estar motivadas por el dimensionamiento de la plantilla, o que sean incidencias propiciadas por excesivas cargas de trabajo en determinados puestos. Potenciar formación en cursos de habilidades de comunicación, trato y atención al paciente, atención telefónica o habilidades en resolución de conflictos podría ayudar.

Igualmente se evidencia un número menor de incidencias detectadas durante auditoría presencial en cuanto a la identificación y uniformidad del personal administrativo. Aunque es marginal el número de incidencias al respecto, es adecuado recordar al personal administrativo la obligatoriedad de la uniformidad completa y la correcta identificación en todo momento, mientras dura el servicio.

Por último, mencionar que una buena medida para incrementar el control de coberturas y dimensionamiento de la plantilla, pasaría por mejorar el registro de todos los cambios y modificaciones en la planillas de personal que genera la SC. Esto incluye reflejar una completa trazabilidad para las sustituciones, refuerzos, ausencias (justificadas o no, por causa médica, licencias y libranzas).

- **Formación:** se recomienda documentar y dejar registro del proceso de bienvenida/acogida de nuevo personal y formación inicial tutorada asociada. Esto incluye guardar registro de la formación e información proporcionada a nuevo personal en tareas y procedimientos, aplicaciones informáticas específicas, información proporcionada acerca de las dependencias y su ubicación en el centro, información sobre personal relevante en el centro y su contacto. Asimismo, se recomienda dejar evidencia escrita de la documentación aportada o entregada a nuevo personal en su momento de incorporación, así como de los accesos y permisos que se establecen sobre carpetas de documentación compartida del Hospital. Además de esto, se recomienda completar los planes de formación anuales con algún tipo de formación en idiomas.



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

- **Procedimientos y protocolos:** se recomienda que el Manual de Procedimientos actualizado que definió la SC, pase la revisión y aprobación formal de la Administración Sanitaria. En la versión actual no se puede evidenciar aprobación por parte de la Administración Sanitaria. Igualmente recomendable es siempre reflejar fecha y versión en todos los documentos generados, así como un cuadro de control de cambios, que aseguren siempre que se está trabajando con la versión aprobada más actualizada.
- **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.

## 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:

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

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 y Recepción.*
- *Área de Atención al Paciente.*
- *Área de Admisión y documentación clínica (Canalizaciones, gestión de 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.)*
- *Área de Admisión Urgencias.*
- *Área de Centralita telefónica.*
- *Área de Citación telefónica. (Durante la auditoría no hubo citación presencial)*
- *Área de Inscripción de Neonatos.*
- *Área de Recepción Radiología.*
- *Área de Farmacia.*
- *Área Extracciones, Laboratorio*
- *Área Secretaria Medicina Nuclear*
- *Área Información Rehabilitación / Ambulancias*
- *Área de Hospital de Día Médico*
- *Área de Hospital de Día Quirúrgico*
- *Área Secretaria de Oftalmología*
- *Área de Oncología Radioterápica*
- *Área de Unidad del Dolor*
- *Área de Banco de Sangre*

### Notas

\*Hospital Puerta de Hierro, en adelante HPH.

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

## 3 Documentación revisada y normativa.

### 3.1 Normativa

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

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

### 3.2 Documentación

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

DATOS QUE SE ESPERAN RECOPIRAR	DOCUMENTACIÓN SOLICITADA
Organigrama	Organigrama
Documentación que define las líneas de funcionamiento interno para el servicio de personal administrativo	La política de la Sociedad Concesionaria. Objetivos definidos con asignación de recursos para conseguirlos y tiempo previsto de resultados.
	Mapa de procesos del servicio y/o mapas de organización.
	Procedimiento de la prestación del servicio de cada unidad administrativa.
	Instrucciones técnicas y protocolos específicos que describan el detalle de las operaciones previstas para la prestación del servicio
	Registros y formatos del control de la prestación del servicio.
	Listado de aplicaciones informáticas de gestión que el personal administrativo utiliza para la prestación de su servicio.
	Lista de puntos de información dedicados a la atención a pacientes y usuarios.
Árbol de extensiones del sistema de atención telefónica.	



DATOS QUE SE ESPERAN RECOPIRAR	DOCUMENTACIÓN SOLICITADA
	Listado telefónico actualizado.
	Informes periódicos de la supervisión del grado de ejecución del servicio de personal administrativo de 2019 - 2020.
Informes con datos sobre el rendimiento de los servicios	Informes de monitorización de indicadores de los servicios de atención, información y citación telefónica.
	Informes de monitorización de indicadores de los servicios de información y citación atención al paciente, presenciales.
	Informes de actividad, diarios de actividad.
	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.
	Registro de comunicaciones con las personas de guardia.
	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.
	Documentos que evidencien la acogida del personal de nueva contratación durante el periodo 2019 – 2020.
	Formatos de los documentos de acuerdo de confidencialidad que firma el personal administrativo.
Registros de la jornada laboral del personal administrativo.	
Cuadrantes de coberturas de personal.	
Documentación de servicio personal administrativo	Documentos que evidencien que la Sociedad Concesionaria controla que el personal administrativo posee un conocimiento actualizado de las dependencias y de las personas relevantes del centro.
	Planes de formación continuada para los trabajadores del servicio de personal Administrativo
	Evidencias de la asistencia del personal administrativo a los cursos de formación, según lo definido en los planes de formación.
	Documentos del seguimiento realizado para confirmar el cumplimiento del plan de Formación.
	Documentación que defina cómo se debe realizar la uniformidad e identificación del personal que presta el servicio.



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

## 4 Metodología desarrollada:

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

### 4.1 Recopilación de datos

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

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

### 4.2 Desarrollo de herramientas de medición

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

Las herramientas de planificación utilizadas han sido las siguientes:

- Agenda de auditorías.
- Plan de evaluación de los requisitos documentales.
- Plan de medición de la calidad de la atención presencial.
- Plan de medición de la calidad de la atención telefónica.

Las herramientas de evaluación utilizadas han sido las siguientes:

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

Su detalle metodológico se desarrolla en el punto siguiente.

### 4.3 Metodología de las auditorías:

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



Las auditorías y estudios realizados fueron los siguientes:

- Auditoría de requisitos documentales. (ES\_RD)
- Auditoría de procesos y subprocesos. (ES\_PS)
- Evaluación del desempeño de los procesos y subprocesos. (ES\_DPS)
- Estudio de la calidad de la atención presencial en citas y en la recepción/información. (ES\_CAP)
- Estudio de la calidad de la atención telefónica. (ES\_CAT)
- Estudio de incidencias y SIGI. (ES\_SQR-SIGI)

A continuación, se resumen los métodos utilizados:

Tipo de estudio	Método	Herramientas	Documentación de referencia
Auditoría de requisitos documentales. (ES_RD)	Revisión documental en oficina.  Revisión in situ con la Dirección de las Sociedades Concesionarias.	Listado de documentación.  Plan de evaluación de los requisitos documentales.  Tabla de evaluación de los requisitos documentales.  Calendario de auditorías.  Agenda de auditorías.	POTE.  Procedimientos operativos de la SC.
Auditoría de procesos y subprocesos. (ES_PS)	Revisión in situ.	Calendario de auditorías.  Agenda de auditorías.  Tabla de evaluación de requisitos de los procesos y subprocesos.	POTE.  Procedimientos operativos de la SC.  Norma de calidad ISO 9001:2015.



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



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

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

Lunes	Jueves	Viernes
26/10/2020	29/10/2020	30/10/2020

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



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

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

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

#### 4.3.1 Auditoría de los requisitos documentales

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

##### 4.3.1.1 Detalle metodológico de la auditoría documental

Alcance:	El Hospital Puerta de Hierro y sus áreas de apoyo administrativo asistenciales, recepción, información y atención telefónica.
Método:	Mixto: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Auditoría de requisitos documentales en gabinete.</li> <li>• Auditoría de requisitos documentales in situ.</li> </ul>
Muestreo:	El definido el plan de evaluación de los requisitos documentales.
Herramientas:	Plan de evaluación de los requisitos documentales. Tabla de evaluación de los requisitos documentales.

Recursos:	Sistemas informáticos. Documentación aportada por las sociedades concesionarias. Interlocutores de nivel directivo y responsables tanto de las sociedades concesionarias como de los hospitales.
Métricas clave:	ID_RD_G1: Grado de cumplimiento de los requisitos documentales.
Benchmarking:	Comparación de resultados entre los 7 hospitales incluidos en el alcance. Los resultados comparativos se mostrarán en el informe comparativo.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CRITERIO	PUNTOS
Requisito cumplido	No se detectan desviaciones de ninguno de los tipos siguientes.	De 8 a 10
Incidencia leve	Incumplimientos de procedimientos que suponen una limitación de uso de salas y/o instalaciones y/o servicios.	De 6 a 7



RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CRITERIO	PUNTOS
Incidencia media	Incumplimientos de normativa y procedimientos que pueden derivar en un riesgo para las personas y/o medio ambiente y/o una afectación al servicio sanitario.	De 3 a 5
Incidencia crítica	Incumplimientos graves de la normativa. Incidencias que suponen un riesgo claro para las personas y/o el medio ambiente y/o una interrupción del servicio sanitario.	De 0 a 2

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

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

#### 4.3.1.3 Detalle de las métricas de estudio

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

Este indicador se calcula de la manera siguiente:

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

#### 4.3.2 Auditoría de procesos y subprocesos

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

##### 4.3.2.1 Detalle metodológico de la auditoría y subprocesos

Alcance:	El HPH 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"> <li>Auditoría de requisitos documentales in situ, incluido en el plan y agenda de auditorías.</li> </ul>
Muestreo:	Se revisan todos los procesos y subprocesos.
Herramientas:	Tabla de evaluación de los requisitos de los procesos y subprocesos. (Anexo 2)
Recursos:	Sistemas informáticos. Documentación aportada por las sociedades concesionarias.



	Interlocutores de nivel directivo y responsables tanto de las sociedades concesionarias como de los hospitales.
Métricas clave:	ID_PS_G1: Grado de cumplimiento de los requisitos de los procesos y subprocesos.
Benchmarking:	Comparación de resultados entre los 7 hospitales incluidos en el alcance. Los resultados comparativos se mostrarán en el informe comparativo.

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

Proceso	Subproceso
Actividad Ambulatoria no Quirúrgica y Citación	Gestión de Agendas
	Reprogramaciones
	Gestión de citas
	Solicitud de libre elección en otro centro
Admisión de Urgencias	Identificación y filiación del paciente
	Asignación del financiador o garante del episodio
	Mantenimiento del registro
	Mantenimiento de recursos informáticos
	Gestión del alta
	Emisión de documentos y funciones de apoyo a la asistencia.
	Dotación de medios
Admisión y documentación clínica	Admisión y documentación clínica
Atención al paciente	Información al paciente
	Gestión de reclamaciones
	Actualización de datos de pacientes
	Acompañamientos



Proceso	Subproceso
	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
	Pruebas
	Reprogramaciones
	Información y atención al paciente
	Entrega de medicamentos para pruebas
	Entrega de material para pruebas
Comunicación de cita	Aviso telefónico
	Correo ordinario
Gestión del personal administrativo	Planificación del servicio



Proceso	Subproceso
	Control de presencia
	Formación
	Acogida
Gestión y la planificación de las solicitudes procedentes de Atención Primaria y Residencias Sociosanitarias.	Modificación de día de transporte sanitario tras una reprogramación de cita.
Hospitalización y Hospital de Día Médico y Quirúrgico	Gestión de camas de hospitalización y hospital de día
Recepción e información general	Información general
	Gestión del correo
	Registro general del hospital
	Fax
	Justificantes y autorizaciones
	Acompañamientos
Registro Neonatos	Registros Neonatos para Registro Civil
Farmacia	Gestión administrativa de la unidad
Información Extracciones, Laboratorio	Gestión administrativa de apoyo a Laboratorio
Admisión Radiología	Identificación y filiación del paciente
	Mantenimiento del registro
	Emisión de documentos y funciones de apoyo a la asistencia.
Información / Ambulancias Rehabilitación	Mantenimiento del registro
	Gestión de transporte sanitario
Secretaría Medicina Nuclear	Identificación y filiación del paciente
	Mantenimiento del registro



Proceso	Subproceso
Secretaría de Oftalmología	Identificación y filiación del paciente
	Mantenimiento del registro
Admisión Oncología Radioterápica	Identificación y filiación del paciente
	Mantenimiento del registro
Unidad del Dolor	Identificación y filiación del paciente
	Mantenimiento del registro
Banco de Sangre	Identificación y filiación del paciente
	Mantenimiento del registro
	Emisión de documentos y funciones de apoyo a la asistencia.

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

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

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

##### a) Criterios de importancia:

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

NIVEL DE IMPORTANCIA	CRITERIO	% DE PONDERACIÓN
Crítica	Afecta a la seguridad de los empleados, pacientes y usuarios.	70% dentro de bloque
Media	Afecta a la calidad de la prestación del servicio, pero sin las consecuencias del nivel crítico	25% dentro de su bloque
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 12 evaluaciones de la ejecución de la atención de llamadas realizadas por pacientes en los puestos de citación telefónica. Los datos se registraron en el Anexo 2 sección "Verificación Comunicación Cita". El indicador obtenido de esta observación es el siguiente:

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

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

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



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

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

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

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

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



4.3.3.2 *Detalle de las herramientas de control y evaluación*

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

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

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

a) Criterios de importancia:

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

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

b) Criterios de cumplimiento:

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

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

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

El valor de cumplimiento global será:

$$\text{Grado de cumplimiento del desempeño de los procesos y subprocesos} = \frac{\sum \text{Porcentajes}}{\text{N}^\circ \text{ de estándares, objetivos y KPI}}$$

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.	No se ha definido un valor objetivo o de referencia.	PPTE Ap. 12 Punto de indicadores: Ref 3
Cumplimiento del deber de confidencialidad. ID_DPS_E4: % de reclamaciones relacionadas.	0 reclamaciones / año	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% sin incidencias	PPTE Ap. 12 Punto de indicadores: Ref 7
Demostrar el conocimiento actualizado de las dependencias del centro. ID_DPS_E8: % de incidencias relacionadas con la información sobre dependencias del centro.	No se ha definido un valor objetivo o de referencia.	PPTE Ap. 12 Punto de indicadores: Ref 8
Conocer la identificación de personas relevantes del Centro. ID_DPS_E9: % de incidencias relacionadas con fallos en la identificación de personas relevantes del centro.	No se ha definido un valor objetivo o de referencia.	PPTE Ap. 12 Punto de indicadores: Ref 9
Grado de cumplimiento en la identificación. ID_DPS_E10: % de personal correctamente identificado.	100% de personal identificado.	PPTE Ap. 12 Punto de indicadores: Ref 10
ID_DPS_E11: Tiempo de respuesta en llamada de entrada.	Máximo 30 seg.	PPTE Ap. 12 Punto de indicadores: Ref 11



Descripción	Valor objetivo o valor de referencia	Requisito del PPTE relacionado
ID_DPS_E12: Tiempo de atención en llamada de espera (llamada perdida)	< 1 minuto	PPTE Ap. 12 Punto de indicadores: Ref 12
ID_DPS_E13: Tiempo de respuesta en llamada de emergencia.	Máximo 10 seg.	PPTE Ap. 12 Punto de indicadores: Ref 13
ID_DPS_E14: % de llamadas perdidas no debe ser superior al 3%.	≤ 3%	PPTE Ap. 12 Punto de indicadores: Ref 14
Comunicación con las personas en guardia localizada. ID_DPS_E15: % de incidencias relacionadas con fallos en los sistemas de comunicación con el personal de guardia.	No se ha definido un valor objetivo o de referencia.	PPTE Ap. 12 Punto de indicadores: Ref 15
Elaboración de informes periódicos. ID_DPS_E16: % de cumplimiento de la periodicidad de entrega de informes.	Mensual.	PPTE Ap. 12 Punto de indicadores: Ref 16
Establecimiento de sistemas de programación para el bloqueo de equipos. ID_DPS_E17: Existe sistema (Sí/No)	Sí / No	PPTE Ap. 12 Punto de indicadores: Ref 17
Listado telefónico actualizado. ID_DPS_E18: % de puestos de información con listado telefónico actualizado.	100% de listados actualizados en los puestos de información.	PPTE Ap. 12 Punto de indicadores: Ref 18
Identificación visible del personal que presta el servicio. ID_DPS_E19: % de personal correctamente identificado.	100% de personal con identificación visible.	PPTE Ap. 12 Punto de indicadores: Pliego general
El personal está 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 HPH y sus puntos de atención presencial para información y citación.
Método:	Mixto: <ul style="list-style-type: none"> <li>• En gabinete: estudio de la documentación aportada por las sociedades concesionarias. Informes y métricas disponibles de la atención presencial en los puestos de citación e información.</li> <li>• Estudio de campo de la calidad de la atención presencial.</li> </ul>
Muestreo:	Se realizan observaciones y mediciones en todos los puntos de atención presencial. La muestra ideal sería realizar un seguimiento de al menos 385.
Herramientas:	Tabla de evaluación de la calidad de la atención presencial.
Recursos:	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"> <li>• Tiempo de espera en sala.</li> <li>• Estado y errores del sistema de llamada en sala y sistemas de control de turnos: % de sistemas de gestión de turno y llamada operativos.</li> <li>• % de puestos atendidos.</li> <li>• Posibles incidencias ocurridas durante la observación.</li> <li>• Identificación y horarios de los puestos de atención: % de puestos de atención bien identificados.</li> <li>• Identificación y uniformidad de las personas que atienden los puestos: % de personas que atienden bien uniformadas.</li> </ul>



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

4.3.4.2 *Plan de muestreo:*

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

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

Finalmente se han conseguido **270 registros**.

4.3.4.3 *Detalle de las herramientas de control y evaluación*

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

Fecha:	Fecha en la que se realiza la observación.
Evaluador:	Persona del equipo de auditores de AUREN que realiza la evaluación.
Hospital:	Nombre del Hospital correspondiente a la observación.
Sala:	Identificación de la sala: servicio y ubicación.
Momento de la toma de datos:	Hora y minuto en la que se realiza la medición.
Indicador	Se registra el nombre del indicador medido: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiempo de espera en sala.</li> <li>• Estado y errores del sistema de llamada en sala y sistemas de control de turnos: % de sistemas de gestión de turno y llamada operativos.</li> <li>• % de puestos atendidos.</li> <li>• Posibles incidencias ocurridas durante la observación.</li> <li>• Identificación y horarios de los puestos de atención: % de puestos de atención bien identificados.</li> <li>• Identificación y uniformidad de las personas que atienden los puestos: % de personas que atienden bien uniformadas.</li> </ul>
Resultado	Se registra el valor que toma el indicador.



Descripción de las evidencias:

Las evidencias que puedan respaldar el dato del indicador serán identificadas en este campo. Se procurará identificar fechas, código de documentos, lugares, procedimientos, servicios, etc. según proceda.

#### 4.3.4.4 Detalle de las métricas del estudio:

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

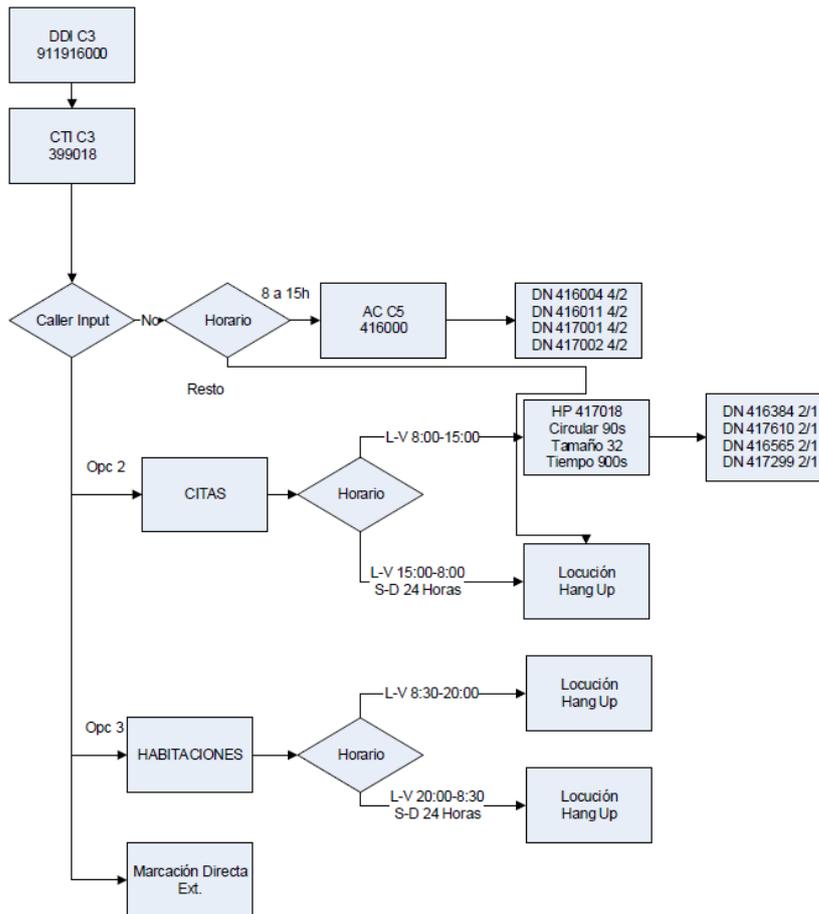
Este indicador se calcula de la manera siguiente:

INDICADOR Y REQUISITO RELACIONADO	FÓRMULA Y UNIDADES	PERIODO DE REPRESENTACIÓN
ID_CAP_G1 Tiempo de espera en sala Criterio de buenas prácticas.	Unidades: minutos Fórmula: Momento de atención por personal administrativo – Momento de asignación de turno (ticket)	Es una medición puntual del día correspondiente a la observación, pero se tomará por cada turno controlado que se extrae cada 10 minutos.
ID_CAP_G2 % de puestos atendidos. <b>PPTE Ap. 12 Punto 3.2:</b> Disponer de puntos de información dedicados a la atención a pacientes y usuarios.	Unidades: % Fórmula: (Nº de puestos administrativos atendidos / Nº de puestos físicos disponibles) · 100	Es una medición puntual del día correspondiente a la observación que se puede representar cada 15 minutos durante el horario de atención.
ID_CAP_G3: Posibles incidencias ocurridas durante la observación. Puede relacionarse con cualquier requisito del PPTE	Unidades: Incidencias Fórmula: Número de incidencias totales en el periodo de observación	Es una medición puntual del día correspondiente a la observación.
ID_CAP_G4: % de puestos de atención bien identificados. <b>PPTE Ap. 12 Punto de indicadores. Pliego general:</b> Identificación visible del personal que presta el servicio. El personal esta correctamente uniformado.	Unidades: % Fórmula: (Número de Puestos de atención identificados correctamente y con información de horario de atención / Número total de puestos de atención) · 100	Es una medición puntual del día correspondiente a la observación.
ID_CAP_G5: % de personan que atienden bien uniformadas <b>PPTE Ap. 12 Punto de indicadores. Pliego general:</b> Identificación visible del personal que presta el servicio. El personal esta correctamente uniformado.	Unidades: % Fórmula: (Número de profesionales administrativos uniformados correctamente / Número total de profesionales administrativos) · 100	Es una medición puntual del día correspondiente a la observación.
ID_CAP_G6: % de sistemas de gestión de turno y llamada operativos Criterio de buenas prácticas.	Unidades: % Fórmula: (Número de sistemas de control de turno correctos, completamente operativos / Número total de sistemas de control de turno) · 100	Es una medición puntual del día correspondiente a la observación.

#### 4.3.5 Estudio de la calidad de la atención telefónica

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

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



Las métricas extraídas del estudio telefónico son las siguientes:

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

Adicionalmente, se han podido realizar las siguientes métricas:

- a) Indicadores cuantitativos:
  - Resolución a primera llamada
- b) Indicadores cualitativos:



- Saludo y presentación.
- Trato recibido, tono empleado.
- Calidad de la conexión telefónica.
- Despedida.

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

Alcance:	Hospital HPH y las diferentes extensiones de la centralita de atención telefónica.
Método:	Mixto: <ul style="list-style-type: none"> <li>• En gabinete: estudio de la documentación aportada por las sociedades concesionarias. Informes y métricas disponibles de la atención telefónica.</li> <li>• Estudio de campo de la calidad de la atención telefónica.</li> </ul>
Muestreo:	Se realizan observaciones y mediciones en todos los puntos de atención telefónica (extensiones). Se realiza un muestreo de 383 llamadas que se distribuyen según el plan de muestreo detallado a continuación.
Herramientas:	Tabla de evaluación de la calidad de la atención telefónica.
Recursos:	Consultores adscritos al proyecto. Sistemas informáticos. Documentación aportada por las sociedades concesionarias. Información sobre procesos y puntos críticos o estándares contenida en los PPTe PA SER-35/2019-AE y PPTe para la Explotación de la Obra, anexo 3, apartado 12: Servicio de Gestión de Personal Administrativo, de Recepción/Información y de Centralita Telefónica. Interlocutores de nivel directivo y responsables tanto de las sociedades concesionarias como de los hospitales. Sistema de grabación de llamadas. Teléfono.
Métricas clave:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiempo de respuesta.</li> <li>• % de llamadas perdidas.</li> <li>• Tiempo de llamadas en espera.</li> <li>• Derivaciones realizadas correctamente.</li> <li>• Resolución a primera llamada</li> <li>• Saludo y presentación.</li> <li>• Trato recibido, capacidad de escucha, tono empleado.</li> <li>• Calidad de la conexión telefónica.</li> <li>• Despedida.</li> </ul>
Benchmarking:	Comparación de resultados entre los 7 hospitales incluidos en el alcance. Los resultados comparativos se mostrarán en el informe comparativo.

#### 4.3.5.2 Plan de Llamadas

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

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

HOSPITAL	NÚMERO DE LLAMADAS ANUALES	ESTIMACIÓN DE LLAMADAS MENSUALES	TAMAÑO DE MUESTRA
Hospital Puerta de Hierro	208.800	17.400	<b>383</b>

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 HPH 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	45	21	30	11	11	5	8	3
Habitaciones	19	11	13	5	5	2	3	1
Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	53	23	35	13	12	7	9	2
Marcación Externa	10	7	9	3	4	2	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	<p>Se registra el nombre del indicador medido:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiempo de respuesta.</li> <li>• % de llamadas perdidas.</li> <li>• Tiempo de llamadas en espera.</li> <li>• Derivaciones realizadas correctamente.</li> <li>• Resolución a primera llamada</li> <li>• Saludo y presentación.</li> <li>• Trato recibido, tono empleado.</li> <li>• Calidad de la conexión telefónica.</li> <li>• Despedida.</li> </ul>
Resultado	Se registra el valor que toma el indicador.
Descripción de las evidencias:	Las evidencias que puedan respaldar el dato del indicador serán identificadas en este campo. Se procurará identificar fechas, código de documentos, lugares, procedimientos, servicios, etc. según proceda.

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

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

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



4.3.5.5 Detalle de las métricas del estudio:

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

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



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

#### 4.3.6 Estudio de incidencias

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

##### a) Origen:

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

##### b) Área y proceso:

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

##### c) Causa:

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

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

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



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



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

Aclaraciones del tratamiento de incidencias para tener en cuenta:



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

#### 4.3.6.1 *Detalle metodológico del estudio de incidencias*

Alcance:	El HPH y los procesos de sus áreas de apoyo administrativo asistenciales, recepción, información y atención telefónica.
Método:	En gabinete: <ul style="list-style-type: none"><li>• Estudio de incidencias internas (SIGI) y externas (pacientes)</li></ul>
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	MUESTREO / PERIODO DE REPRESENTACIÓN
ID_SQR-SIGI_G1: % de incidencias SIGI relativas al servicio del personal administrativo	Unidades: % Fórmula: $(\text{N}^\circ \text{ de incidencias SIGI relativas al servicio del personal administrativo} / \text{N}^\circ \text{ total de incidencias SIGI}) \times 100$	Se pidieron las Incidencias y SIGIS de 2019.
ID_SQR-SIGI_G2: % de incidencias por causa (Las causas corresponden con requisitos contractuales)	Unidades: % Fórmula: $(\text{N}^\circ \text{ de incidencias de una causa} / \text{N}^\circ \text{ total de incidencias}) \times 100$	Se han registrado 186 incidencias durante el periodo de estudio de las cuales ninguna es de SIGI

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
Idoia Matamala Lertxundi (IML)	Auditora	ES_PS
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
Subdirector de Servicios Generales	Miguel Ángel Herrera	Servicios Generales Hospital
Técnico de Gestión y Servicios Generales	Patricia Abejaro	Servicios Generales Hospital
Médico de Admisión	Javier Sobrino	Médico de Admisión
Jefe de Admisión	Arturo Ramos	Jefe de Admisión
Responsable Calidad y Medioambiente de SC	Patricia Asensio	Responsable Calidad y Medioambiente de SC



Área/Cargo	Interlocutor/a	Procesos auditados
Responsable del Servicio de Personal Administrativo de SC	Concepción García	Responsable del Servicio de Personal Administrativo de SC
Jefe de Servicio de Personal Administrativo de Fidelis	Laura Gómez Pablos	Servicio de Personal Administrativo de Fidelis
Coordinadora de Admisión de SC	Patricia del Rio	Coordinadora de Admisión de SC
Admisión Urgencias	Elena Cabezas	Admisión Urgencias
Admisión Urgencias	Nieves Hernández	Admisión Urgencias
Administrativa de Farmacia	Raquel Díaz	Farmacia
Administrativa de Farmacia	Belén Martínez	Farmacia
Información Extracciones - Planta baja	Carmen García Aria	Información Extracciones
Atención al Paciente	Estrella Nieto Mendoza	Atención al paciente
Secretaria de Medicina Nuclear	Virginia Gey Montes	Secretaria de Medicina Nuclear
Información Ambulancias Rehabilitación	Pilar Sánchez de la Nieta	Información Ambulancias Rehabilitación
Admisión de Citaciones	Olga Maria Martín de las Heras	Admisión de Citaciones
Hospital de Día Médico	Silvia Molina Jiménez	Hospital de Día Médico
Hospital de Día Quirúrgico	Miguel Ángel Pardo Mora	Hospital de Día Quirúrgico
Documentación Clínica	Sandra Luque	Documentación Clínica
Documentación Clínica	M <sup>a</sup> José Sánchez	Documentación Clínica
Registro de Neonatos	Administrativa Registro de Neonatos	Registro de Neonatos
Lista de Espera Quirúrgica	Administrativa LEQ	LEQ
Derivaciones	M <sup>a</sup> Sol Jiménez	Derivaciones
Agendas	Elena Pérez	Agendas



Área/Cargo	Interlocutor/a	Procesos auditados
Admisión de citas - puesto 03	Maria Oliveira Guzmán	Citaciones
Información - Entrada principal - Banderas	Isabel Flores Domínguez	Información / Recepción
Secretaria de Oftalmología	M <sup>ra</sup> Luisa González Benito	Citaciones Oftalmología
Centralita (2 puestos en Hospital de Campaña)	Arturo Ramos	Centralita
Oncología Radioterápica	Carmen Uriarte	Oncología Radioterápica
Unidad del Dolor	María del mar Guerrero	Unidad del Dolor
Admisión Radiología	Sara González	Citación Radiología
Banco de Sangre	Andrea Egas	Banco de Sangre

5.1.2 Resultados de los indicadores obtenidos por tipo de estudio:

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

Indicador	Resultado	Cumplimiento y Punto en el que se detallan las incidencias observadas	Requisito del PPTE relacionado
ID_RD_G1: % de cumplimiento de los requisitos documentales.	76,4 %	Se detallan incidencias en el punto 5.1.3 "Desviaciones Observadas. Plan de Acción"	—

- b) Resultados de los indicadores del ES\_PS Auditoría de procesos y subprocesos (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.	95,3%	Se detallan incidencias en el punto 5.1.3 "Desviaciones Observadas. Plan de Acción"	—



Indicador	Resultado	Cumplimiento y Punto en el que se detallan las incidencias	Requisito del PPTE relacionado
ID_PS_E1: Puntuación de la calidad de la atención o información al paciente (Atención Telefónica)	9,9 sobre 10	CUMPLE	No aplica

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

Indicador	Objetivo	Resultado	Cumplimiento y Punto en el que se detallan las incidencias	Requisito del PPTE relacionado
<b>ID_DPS_G1: Grado de cumplimiento de los objetivos de procesos y subprocesos.</b>	<b>No aplica</b>	<b>88 %</b> (Valor promedio de cumplimiento de los objetivos de los KPI de los que se ha dispuesto de datos)	<b>Se detallan incidencias en el punto 5.1.3 "Desviaciones Observadas. Plan de Acción"</b>	—
Sustitución de personal por ausencias. ID_DPS_E1: % de ausencias sustituidas.	100%	No se realiza la medición de este indicador	No se realiza la medición de este indicador Se detallan incidencias en el punto 5.1.3 "Desviaciones Observadas. Plan de Acción"	<b>PPTE Ap. 12 Punto de indicadores: Ref 1</b>
Formación específica para las diferentes tareas a realizar. ID_DPS_E2: % de tareas técnicas críticas en las que el personal correspondiente tiene formación.	100%	No se realiza la medición de este indicador	No se realiza la medición de este indicador Se detallan incidencias en el punto 5.1.3 "Desviaciones Observadas. Plan de Acción"	<b>PPTE Ap. 12 Punto de indicadores: Ref 2</b>
Control de presencia de los trabajadores. ID_DPS_E3: % de absentismo.	No se ha definido un valor objetivo o de referencia.	20% en 2019	No se ha podido evaluar su cumplimiento, pero no se han detectado incidencias durante los días de auditoría. Se detallan incidencias en el punto 5.1.3 "Desviaciones Observadas. Plan de Acción"	<b>PPTE Ap. 12 Punto de indicadores: Ref 3</b>
Cumplimiento del deber de confidencialidad. ID_DPS_E4: % de reclamaciones relacionadas.	0 reclamaciones / año	0% en 2019 y en 2020	CUMPLE	<b>PPTE Ap. 12 Punto de indicadores: Ref 4</b>
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.	3.100 horas de refuerzo en 2019 (media mensual) / 4.200 horas de refuerzo en 2020 (media mensual)	No se ha podido evaluar su cumplimiento, pero no se han detectado incidencias durante los días de auditoría. Se detallan incidencias en el punto 5.1.3 "Desviaciones Observadas. Plan de Acción"	<b>PPTE Ap. 12 Punto de indicadores: Ref 5</b>



Indicador	Objetivo	Resultado	Cumplimiento y Punto en el que se detallan las incidencias	Requisito del PPTE relacionado
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% sin incidencias	No se realiza la medición de este indicador	No se realiza la medición de este indicador  Se detallan incidencias en el punto 5.1.3 "Desviaciones Observadas. Plan de Acción"	PPTE Ap. 12 Punto de indicadores: Ref 7
Demostrar el conocimiento actualizado de las dependencias del centro. ID_DPS_E8: % de incidencias relacionadas con la información sobre dependencias del centro.	No se ha definido un valor objetivo o de referencia.	No se han detectado incidencias durante los días de auditoría, ni SQR ni SIGIs  El personal entrevistado tenía conocimiento de las dependencias del centro.	CUMPLE	PPTE Ap. 12 Punto de indicadores: Ref 8
Conocer la identificación de personas relevantes del Centro. ID_DPS_E9: % de incidencias relacionadas con fallos en la identificación de personas relevantes del centro.	No se ha definido un valor objetivo o de referencia.	No se han detectado incidencias durante los días de auditoría, ni SQR ni SIGIs  El personal entrevistado tenía conocimiento de las personas relevantes del centro.	CUMPLE	PPTE Ap. 12 Punto de indicadores: Ref 9
Grado de cumplimiento en la identificación. ID_DPS_E10: % de personal correctamente identificado.	100% de personal identificado.	97%	CUMPLE	PPTE Ap. 12 Punto de indicadores: Ref 10
ID_DPS_E11: Tiempo de respuesta en llamada de entrada.	Máximo 30 seg.	Los resultados mostrados se han obtenido mediante el estudio ES_CAT.  54,8 segundos, Tiempo de respuesta en llamada de entrada con atención personal	Se detallan incidencias en el punto 5.1.3 "Desviaciones Observadas. Plan de Acción"	PPTE Ap. 12 Punto de indicadores: Ref 11



Indicador	Objetivo	Resultado	Cumplimiento y Punto en el que se detallan las incidencias	Requisito del PPTE relacionado
ID_DPS_E12: Tiempo de atención en llamada de espera (llamada perdida)	< 1 minuto	Los resultados mostrados se han obtenido mediante el estudio ES_CAT. 1 min 14 segundos promedio en el total de llamadas en espera.	Se detallan incidencias en el punto 5.1.3 "Desviaciones Observadas. Plan de Acción"	<b>PPTE Ap. 12 Punto de indicadores: Ref 12</b>
ID_DPS_E13: Tiempo de respuesta en llamada de emergencia.	Máximo 10 seg.	No se realiza la medición de este indicador	No se realiza la medición de este indicador Se detallan incidencias en el punto 5.1.3 "Desviaciones Observadas. Plan de Acción"	<b>PPTE Ap. 12 Punto de indicadores: Ref 13</b>
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 21,53 %	Se detallan incidencias en el punto 5.1.3 "Desviaciones Observadas. Plan de Acción"	<b>PPTE Ap. 12 Punto de indicadores: Ref 14</b>
Comunicación con las personas en guardia localizada. ID_DPS_E15: % de incidencias relacionadas con fallos en los sistemas de comunicación con el personal de guardia.	No se ha definido un valor objetivo o de referencia.	No se han detectado incidencias durante los días de auditoría, ni SQR ni SIGIs	CUMPLE	<b>PPTE Ap. 12 Punto de indicadores: Ref 15</b>
Elaboración de informes periódicos. ID_DPS_E16: % de cumplimiento de la periodicidad de entrega de informes.	Mensual.	100%	CUMPLE	<b>PPTE Ap. 12 Punto de indicadores: Ref 16</b>
Establecimiento de sistemas de programación para el bloqueo de equipos. ID_DPS_E17: Existe sistema (Sí/No)	Sí / No	Sí	CUMPLE	<b>PPTE Ap. 12 Punto de indicadores: Ref 17</b>
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	<b>PPTE Ap. 12 Punto de indicadores: Ref 18</b>



Indicador	Objetivo	Resultado	Cumplimiento y Punto en el que se detallan las incidencias	Requisito del PPTE relacionado
Identificación visible del personal que presta el servicio. ID_DPS_E19: % de personal correctamente identificado.	100% de personal con identificación visible.	97%	CUMPLE	PPTE Ap. 12 Punto de indicadores: Pliego general
El personal esta correctamente uniformado. ID_DPS_E20: % de personal correctamente uniformado.	100% de personal con uniforme correcto.	97%	CUMPLE	PPTE Ap. 12 Punto de indicadores: Pliego general
Comprobación de la cobertura de los puestos de trabajo por zona, facilitados por la Sociedad Concesionaria. ID_DPS_E21: % de puestos cubiertos.	100% de cobertura de puestos.	80-100% En torno a 80% en épocas de bajada de actividad	Se detallan incidencias en el punto 5.1.3 "Desviaciones Observadas. Plan de Acción"	PPTE Ap. 12 Punto de indicadores: Pliego general

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

Indicador	Objetivo	Resultado	Cumplimiento y Punto en el que se detallan las incidencias	Requisito del PPTE relacionado
ID_CAP_G1 Tiempo de espera en sala.	Criterio de buenas prácticas. No se especifica un objetivo concreto.	02:23 minutos de promedio	CUMPLE	—
ID_CAP_G2 % de puestos atendidos.	100% de puestos atendidos	76%	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	50 incidencias	Se detallan incidencias en el punto 5.1.3 "Desviaciones Observadas. Plan de Acción"	Puede relacionarse con cualquier requisito del PPTE
ID_CAP_G4: % de puestos de atención bien identificados.	100%	100 %* *Horario de atención visible y correcto únicamente en Atención al paciente, medicina nuclear e información planta baja	CUMPLE	PPTE Ap. 12 Punto de indicadores: Identificación visible del personal que presta el servicio.  El personal está correctamente uniformado.



Indicador	Objetivo	Resultado	Cumplimiento y Punto en el que se detallan las incidencias	Requisito del PPTE relacionado
ID_CAP_G5: % de personal que atienden bien uniformados	100%	99%	CUMPLE	<b>PPTE Ap. 12 Punto de indicadores:</b> Identificación visible del personal que presta el servicio.  El personal está correctamente uniformado.
ID_CAP_G6: % de sistemas de gestión de turno y llamada operativos	Criterio de buenas prácticas. No se especifica un objetivo concreto.	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.	54,8 segundos	Se detallan incidencias en el punto 5.1.3 "Desviaciones Observadas. Plan de Acción"	<b>PPTE Ap. 12 Punto 4.3. Ref 11, 12 y 13:</b> Tiempo de respuesta en llamada de entrada máximo 30 seg. Se considera "llamada perdida" si transcurre un minuto en espera. Tiempo de respuesta en llamada de emergencia máximo 10 seg.  <b>Punto de indicadores del PPTE, Ref 11, 12 y 13:</b> Tiempo de atención a llamadas de entrada, Tiempo de atención en llamada en espera (llamada perdida), Tiempo de atención a llamadas de emergencia
ID_CAT_G2: % de llamadas perdidas.	En las llamadas entrantes atendidas personalmente el porcentaje de "llamadas perdidas" no debe ser superior al 3%.	21,5 %	Se detallan incidencias en el punto 5.1.3 "Desviaciones Observadas. Plan de Acción"	<b>PPTE Ap. 12 Punto 4.3 y punto de indicadores, Ref 14:</b> En las llamadas entrantes atendidas personalmente el porcentaje de "llamadas perdidas" no debe ser superior al 3%.



Indicador	Objetivo	Resultado	Cumplimiento y Punto en el que se detallan las incidencias	Requisito del PPTE relacionado
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 14 segundos	Se detallan incidencias en el punto 5.1.3 "Desviaciones Observadas. Plan de Acción"	<b>PPTE Ap. 12 Punto 4.3. Ref 14:</b> Atender todas las llamadas que se realicen desde el exterior del Hospital, y que necesiten información que no se facilite por la centralita automática.  <b>Punto de indicadores del PPTE, Ref 12:</b> Tiempo de atención en llamada de espera (llamada perdida)
ID_CAT_G4: % Derivaciones realizadas correctamente.	Criterio de buenas prácticas. No se especifica un objetivo concreto.	83,28%	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.	80,16%	Se detallan incidencias en el punto 5.1.3 "Desviaciones Observadas. Plan de Acción"	—
ID_CAT_G6: % Saludo y presentación adecuadas.	Criterio de buenas prácticas. No se especifica un objetivo concreto.	88,75%	Se detallan incidencias en el punto 5.1.3 "Desviaciones Observadas. Plan de Acción"	—
ID_CAT_G7: % Trato recibido, tono empleado adecuados.	Criterio de buenas prácticas. No se especifica un objetivo concreto.	98,72%	CUMPLE	—
ID_CAT_G8: % de Conexiones telefónica de calidad adecuada.	Criterio de buenas prácticas. No se especifica un objetivo concreto.	94,65%	Se detallan incidencias en el punto 5.1.3 "Desviaciones Observadas. Plan de Acción"	—
ID_CAT_G9: % de despedidas adecuadas.	Criterio de buenas prácticas. No se especifica un objetivo concreto.	74,68%	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
ID_SQR-SIGI_G1: % de incidencias SIGI relativas al servicio del personal administrativo	Se han registrado 186 incidencias durante el periodo de estudio de las cuales ninguna es de SIGI	Se detallan incidencias en el punto 5.1.3 "Desviaciones Observadas. Plan de Acción"



Indicador	Resultado	Punto en el que se detallan las incidencias
ID_SQR-SIGI_G2: % de incidencias por causa (Las causas corresponden con requisitos contractuales)	<p>El total de incidencias registradas en 2019 (186), se pueden categorizar por causa de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>· Problemas derivados de reprogramación de citas: 39,95%</li><li>· Trato recibido: 13,44%</li><li>· Llamadas no atendidas: 13,44%</li><li>· Problemas para conseguir citas: 6,99%</li><li>· Falta personal en el punto de atención presencial en el horario previsto: 2,69%</li><li>· Tiempo de espera excesivo para citas: 6,99%</li><li>· Información errónea facilitada a usuarios: 11,26%</li><li>· Otros: 8,60%</li></ul>	Se detallan incidencias en el punto 5.1.3 "Desviaciones Observadas. Plan de Acción"

### 5.1.3 Desviaciones Observadas. Plan de Acción:

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

Código de desviación: XX\_YYYY\_ZZZZ

XX:

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

YYYY:

- ES\_RD: Auditoría de requisitos documentales.
- ES\_PS: Auditoría de procesos y subprocesos.
- ES\_DPS: Evaluación del desempeño de los procesos y subprocesos.
- ES\_CAP: Estudio de la calidad de la atención presencial en citaciones y en la recepción/información.
- ES\_CAT: Estudio de la calidad de la atención telefónica.
- ES\_SQR-SIGI: Estudio de incidencias y SIGI.

ZZZZ:

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

a) DESVIACIONES DE NIVEL CRÍTICO:

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

Código de Desviación	Desviación	Requisitos del PPTe relacionados	Documentos auditados	Propuesta Plan de Acción																														
DC_ES_DPS_0001 DC_ES_CAT_0001	Según el estudio de la calidad de la atención telefónica realizado, el resultado del indicador de % de llamadas perdidas ha sido de un 21,5 % de un total de 383 llamadas realizadas en el estudio.	<b>PPTe Requisitos particulares 4. Especificaciones técnicas del servicio. Sección de indicadores. Ref 14</b>	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"> <li>• Líneas ocupadas.</li> <li>• Tras varios minutos de espera la llamada se corta.</li> <li>• La llamada se corta al hacer la derivación.</li> <li>• La llamada se corta tras marcar opción.</li> </ul> <p>Este tipo de incidencias ocurren principalmente en las siguientes franjas horarias:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Días y Tramos Horarios para las Llamadas Perdidas</th> <th>Nº de Llamadas Perdidas</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Laboral L_V</td> <td>69</td> <td>90,79%</td> </tr> <tr> <td>Mañana (9-13)</td> <td>37</td> <td>46,68%</td> </tr> <tr> <td>Mediodía/Sobremesa (13-17)</td> <td>11</td> <td>14,47%</td> </tr> <tr> <td>Noche (22-8)</td> <td>4</td> <td>5,26%</td> </tr> <tr> <td>Tarde (17-21)</td> <td>17</td> <td>22,37%</td> </tr> <tr> <td>SD-Festivo</td> <td>7</td> <td>9,21%</td> </tr> <tr> <td>Mañana (9-13)</td> <td>3</td> <td>3,95%</td> </tr> <tr> <td>Tarde (17-21)</td> <td>2</td> <td>2,63%</td> </tr> <tr> <td>Noche (22-8)</td> <td>2</td> <td>2,63%</td> </tr> </tbody> </table>	Días y Tramos Horarios para las Llamadas Perdidas	Nº de Llamadas Perdidas	%	Laboral L_V	69	90,79%	Mañana (9-13)	37	46,68%	Mediodía/Sobremesa (13-17)	11	14,47%	Noche (22-8)	4	5,26%	Tarde (17-21)	17	22,37%	SD-Festivo	7	9,21%	Mañana (9-13)	3	3,95%	Tarde (17-21)	2	2,63%	Noche (22-8)	2	2,63%
Días y Tramos Horarios para las Llamadas Perdidas	Nº de Llamadas Perdidas	%																																
Laboral L_V	69	90,79%																																
Mañana (9-13)	37	46,68%																																
Mediodía/Sobremesa (13-17)	11	14,47%																																
Noche (22-8)	4	5,26%																																
Tarde (17-21)	17	22,37%																																
SD-Festivo	7	9,21%																																
Mañana (9-13)	3	3,95%																																
Tarde (17-21)	2	2,63%																																
Noche (22-8)	2	2,63%																																



Código de Desviación	Desviación	Requisitos del PPTe 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 54,8 segundos	<b>PPTe Ap. 12 Punto 4.3. Ref 11, 12 y 13</b>  <b>Punto de indicadores del PPTe, Ref 11, 12 y 13</b>	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"><li>• Líneas ocupadas.</li></ul> Revisar la adecuación de los recursos administrativos que están destinados a atención telefónica

**b) DESVIACIONES DE NIVEL MEDIO:**

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

Código de Desviación	Desviación	Requisitos del PTE relacionados	Documentos auditados	Propuesta Plan de Acción
DM_ES_RD_0001	<p>No se evidencia en el Plan de Formación de 2019 de Fidelis, formaciones relativas a la adaptación de medios para personas con alguna discapacidad.</p> <p>Además, se ha podido evidenciar en las incidencias comunicadas por la SC para 2019 (reclamaciones y SIGIs), la existencia de 2 reclamaciones relacionadas con los medios que dispone el Hospital para facilitar la comunicación a personas discapacitadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Al ser una persona invidente, y los monolitos de citas son táctiles, necesitaría que fueran también sonoros para que pueda elegir cita o petición de ambulancia. También que las pantallas que hay colgadas en consultas y en farmacia fueran sonoras.</li> <li>Persona con problema de audición no entiende adecuadamente las llamadas de la sala de espera.</li> </ul>	<p><b>PTE Requisitos particulares 4.2. Área de Recepción/información de pacientes, familiares y visitantes:</b></p> <p>Conocimiento de los medios que dispone el Hospital para facilitar la comunicación a personas discapacitadas, entre las distintas áreas de este.</p>	<p>Plan de formación.</p> <p>Registros de Formación.</p>	<p>Verificar la necesidad de medios adaptados para usuarios discapacitados.</p> <p>Acordar con la Administración Sanitaria la inclusión de estos medios (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>Inventariar los medios adaptados y establecer su plan de mantenimiento y control.</p> <p>Incluir formación en el uso de los medios adaptados en el plan de formación.</p> <p>Protocolizar el uso de los medios adaptados y la atención a las personas que los necesiten.</p>



Código de Desviación	Desviación	Requisitos del PPTe relacionados	Documentos auditados	Propuesta Plan de Acción
DM_ES_RD_0002	<p>En el documento "Manual de procedimientos de gestión de personal administrativo, de recepción / información y de centralita telefónica", de la SC Hospital Majadahonda, S.A., concretamente en el punto 01.05 "Tarjeta de identificación de acceso" y 05.01 "Identificación", se describe cómo debe identificarse el personal administrativo y el resto de personas que acuden al centro sanitario.</p> <p>No obstante, se evidencia que no se ha establecido un registro de entrega de identificación de acceso.</p>	<p><b>PPTe Requisitos particulares 4.2. Área de Recepción/información de pacientes, familiares y visitantes. Ref 10:</b></p> <p>Facilitar la tarjeta Identificación de Acceso que la Administración Sanitaria determine.</p>	Registros de entrega de identificación de acceso.	Diseñar e implementar por parte de la SC, un formato específico para el registro de entrega de identificación de acceso, para toda aquella persona que acceda y deambule por el Hospital.
DM_ES_PS_0001	<p>Se ha evidenciado que en el área de Recepción / Información principal, no se dispone de medios para facilitar la comunicación y los accesos a personas discapacitadas.</p> <p>El personal administrativo tendría que acudir al departamento de Atención al Paciente solicitaría estos medios (tele traductor).</p>	<p><b>PPTe Requisitos particulares 4.2. Área de Recepción/información de pacientes, familiares y visitantes:</b></p> <p>Conocimiento de los medios que dispone el Hospital para facilitar la comunicación a personas discapacitadas, entre las distintas áreas del mismo.</p>	No aplica.	Dotar al servicio de los medios necesarios para la comunicación con personas discapacitadas (tele traductores, aplicaciones que faciliten la interpretación para personas sordas, aplicaciones que mejoren / potencien la audición a personas con este tipo de problemas, cartelería con sistema braille).



Código de Desviación	Desviación	Requisitos del PPTe relacionados	Documentos auditados	Propuesta Plan de Acción
DM_ES_PS_0002	Auditando el área de Recepción / Información principal, el administrativo allí ubicado nos refiere que las reuniones, eventos, formaciones, que puede organizar la Administración Sanitaria, no siempre se comunican, o no siempre reciben información suficiente para poder ellos informar debidamente.	<b>PPTe Requisitos particulares 4.2. Área de Recepción/información de pacientes, familiares y visitantes:</b>  Organizará, bajo las directrices de la Administración Sanitaria los actos que la misma determine (Congresos, Mesas, Jornadas de difusión, etc.) coordinando todo lo necesario para su correcto funcionamiento, en el Salón de Actos, o en las distintas dependencias donde pudieran realizarse.	No aplica	<p>La SC mejorará la coordinación con la Administración Sanitaria con respecto a la organización, comunicación e información de eventos, reuniones, formaciones y demás, que la Administración Sanitaria determine en cada momento realizar.</p> <p>Tal y como establece el PPTe, la SC organizará los actos que la Administración Sanitaria determine, siguiendo para ello sus directrices.</p>



Código de Desviación	Desviación	Requisitos del PPTe relacionados	Documentos auditados	Propuesta Plan de Acción
DM_ES_PS_0003	El personal administrativo no tiene asignadas las tareas de acompañamiento a pacientes, familiares o visitantes al lugar donde vayan, en las circunstancias en las que sea procedente.	<p><b>PPTe Requisitos particulares 4.2. Área de Recepción/información de pacientes, familiares y visitantes. Ref 6:</b></p> <p>El personal del servicio deberá acompañar a enfermos, familiares o visitantes al lugar donde vayan, en las circunstancias que queden establecidas en el oportuno protocolo.</p>	No aplica	<p>La SC refrescará a todo el personal administrativo (especialmente al personal en puestos de recepción / información) el procedimiento a seguir para los acompañamientos (reflejado en el Manual de Procedimientos V9 (diciembre 2028), capítulo 3.02. Acompañamiento de Pacientes y Familiares).</p> <p>Los administrativos de la SC realizarán los acompañamientos que se necesiten en aquellos casos en los que pueda aplicar un acompañamiento según protocolo. Los administrativos de la SC registrarán los acompañamientos realizados.</p>



Código de Desviación	Desviación	Requisitos del PPTe relacionados	Documentos auditados	Propuesta Plan de Acción
DM_ES_DPS_0001	<p>En el momento de la auditoría la sociedad concesionaria no dispone de información sobre los siguientes indicadores de prestación del servicio de personal administrativo contemplados en el PPTe:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Sustitución de personal por ausencias.</li><li>• Formación específica para las diferentes tareas a realizar.</li><li>• Organización de actos.</li><li>• Demostrar el conocimiento actualizado de las dependencias del centro.</li><li>• Conocer la identificación de personas relevantes del Centro.</li><li>• Tiempo de respuesta en llamada de emergencia</li><li>• Comunicación con las personas en guardia localizada.</li></ul>	<p><b>PPTe Requisitos particulares 4. Especificaciones técnicas del servicio. Sección de indicadores</b></p>	Informes periódicos de actividad y prestación de servicio.	<p>Se recomienda medir los siguientes indicadores y hacer seguimiento de ellos incluyéndolos en el sistema de reporte de informes:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Sustitución de personal por ausencias: % de ausencias sustituidas.</li><li>• Formación específica para las diferentes tareas a realizar: % de tareas técnicas críticas en las que el personal correspondiente tiene formación.</li><li>• Organización de actos: % de actos con incidencias de organización sobre el total de actos organizados.</li><li>• 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.</li><li>• 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.</li><li>• Tiempo de respuesta en llamada de emergencia: tiempo promedio.</li><li>• Comunicación con las personas en guardia localizada: % de incidencias relacionadas con fallos en los sistemas de comunicación con el personal de guardia.</li></ul>



Código de Desviación	Desviación	Requisitos del PPTe relacionados	Documentos auditados	Propuesta Plan de Acción
DM_ES_DPS_0002	<p>Para los siguientes indicadores de prestación del servicio de personal administrativo contemplados en el PPTe no se han definido referencias, objetivos o estándares de calidad por parte de la SC:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Control de presencia de los trabajadores.</li><li>Refuerzo de personal en sobrecargas puntuales de trabajo.</li><li>Demostrar el conocimiento actualizado de las dependencias del centro.</li><li>Conocer la identificación de personas relevantes del Centro.</li><li>Comunicación con las personas en guardia localizada.</li></ul>	<p><b>PPTe Requisitos particulares 4. Especificaciones técnicas del servicio. Sección de indicadores</b></p>	Informes periódicos de actividad y prestación de servicio.	<p>Se recomienda definir valores de referencia para los siguientes indicadores por parte de la SC, pero de manera consensuada con la administración sanitaria del centro:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Control de presencia de los trabajadores.</li><li>Refuerzo de personal en sobrecargas puntuales de trabajo.</li><li>Demostrar el conocimiento actualizado de las dependencias del centro.</li><li>Conocer la identificación de personas relevantes del Centro.</li><li>Comunicación con las personas en guardia localizada.</li></ul>
DM_ES_DPS_0003	<p>Según información proporcionada por la SC, la cobertura de personal administrativo en los diferentes puestos de trabajo por zona está siendo de un 80% a un 100%, sin embargo, en épocas de bajada de actividad esta cobertura se encuentra en torno a 80%.</p>	<p><b>PPTe Requisitos particulares 4. Especificaciones técnicas del servicio. Sección de indicadores. Ref Pliego General:</b></p> <p>Comprobación de la cobertura de los puestos de trabajo por zona, facilitados por la Sociedad Concesionaria.</p>	Planillas de personal.	<p>Se recomienda que la SC realice una revisión de la adecuación de los recursos en las diferentes áreas y puestos de trabajo por zona en el Hospital.</p> <p>Esta revisión es incluso más necesaria, una vez la situación sanitaria en general se normalice y estabilice.</p>



Código de Desviación	Desviación	Requisitos del PPTe 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 14 segundos.	<b>PPTe Ap. 12 Punto 4.3. Ref 14:</b>  <b>Punto de indicadores del PPTe, Ref 12</b>	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"><li>• Se indica el horario de atención y se cuelga automáticamente</li><li>• Tras varios minutos de espera la llamada se corta.</li><li>• La llamada se corta al hacer la derivación.</li></ul>



DM_ES_CAP_0001	<p>Durante el transcurso del estudio de campo de la calidad de la atención presencial (3 días laborales) se observaron las siguientes incidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Durante los días 26, 29 y 30 de octubre de 2020 se han detectado discrepancias entre el personal administrativo previsto en los cuadrantes de personal y la cobertura real de puestos en 42 de los 270 cortes observacionales realizados. El detalle de las incidencias se muestra en el Anexo 4, páginas 163 a 166 del informe.</li> <li>• Durante los días 26, 29 y 30 de Octubre de 2020, se han detectado un total de 8 incidencias en los 270 cortes observacionales del estudio en relación con administrativas con falta de identificación o falta de pañuelo como parte del uniforme, en diferentes puestos de atención en diferentes momentos del día, en el momento de toma de la muestra: día 26, 1 administrativa no lleva puesto el pañuelo como parte de su uniforme en el área de Medicina Nuclear; día 29, 5 administrativas sin identificación en las áreas de Extracciones, Información Planta Baja, Citaciones Pediatría, Urgencias, Hospital de Día Quirúrgico; día 30, 2 administrativas sin identificación en las áreas de</li> </ul>	<p><b>PPTE 2.2. Obligaciones generales de la Sociedad Concesionaria en el área de Recursos Humanos. Obligaciones relativas al adecuado dimensionamiento de la plantilla:</b></p> <p>La Sociedad Concesionaria, y las empresas contratadas por la misma, contarán con el personal necesario para cumplir las obligaciones estipuladas en el Pliego de Prescripciones Técnicas y sus apartados para cada uno de los servicios a su cargo.</p> <p><b>PPTE 2.2. Obligaciones generales de la Sociedad Concesionaria en el área de Recursos Humanos. Obligaciones de Uniformidad:</b></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>	No aplica	<p>Revisión de la adecuación de los recursos y las diferentes coberturas en las diferentes áreas (planillas de personal), con especial cuidado de las áreas de atención directa al público por parte de personal administrativo.</p> <p>Revisar de nuevo las planillas de personal y las coberturas una vez que la situación sanitaria en general se normalice y establezca.</p> <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>
----------------	---	---	-----------	---



Comunidad  
de Madrid

PA SER-35/2019-AE  
INFORME HOSPITAL PUERTA DE HIERRO  
18/01/2021



Código de Desviación	Desviación	Requisitos del PPTe relacionados	Documentos auditados	Propuesta Plan de Acción
	Información Hall Principal y Hospital de Día Quirúrgico.	<b>PPTe Requisitos particulares 4.</b> <b>Especificaciones técnicas del servicio. Sección de indicadores. Ref Pliego General:</b>  Identificación visible del personal que presta el servicio		

<p>DM_ES_CAT_0001</p>	<p>Durante el transcurso del estudio de la calidad de la atención telefónica se han detectado las siguientes incidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Derivaciones realizadas correctamente: Hay un porcentaje de llamadas de un 22% en las que la derivación no procedía (no aplicable), lo que nos deja un porcentaje de 83,3% de llamadas con derivaciones correctas y un resto de 16,7% de llamadas con derivaciones incorrectas. Las principales causas de estas derivaciones incorrectas son: llamadas que se cortan antes y después de pulsar la derivación.</li> <li>• % De resolución a primera llamada: Hay un porcentaje de 80,2% de llamadas resueltas a la primera, lo que nos deja un 19,8% de llamadas no solucionadas a la primera. Las principales causas son: llamadas que se cortan antes y después de derivaciones.</li> <li>• Saludo y presentación adecuadas: De todas aquellas llamadas que sí han sido atendidas por un operador (hay llamadas que únicamente testaban el proceso de derivaciones y árbol de extensiones), tenemos un porcentaje de 88,7% de llamadas en las que la administrativa saluda y se presenta adecuadamente. No obstante hay un 11,3% 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,</li> </ul>	<p><b>PPTE Requisitos generales</b>  <b>3.2. Servicio de recepción/información y atención telefónica:</b></p> <p>Establecimiento de un sistema de comunicación ágil y eficiente entre todos los usuarios los 365 días del año.</p> <p><b>PPTE 2. Alcance y Ámbito de Aplicación. 2.3. Personal para el Servicio de Atención Telefónica:</b></p> <p>El primer contacto con el Hospital puede ser por vía telefónica, por tanto, desde otro punto de vista, este servicio puede ser también la "puerta de entrada" entre los usuarios y el Hospital. Por ello, se deberá contar con profesionales con unos conocimientos extensos en habilidades de comunicación.</p>	<p>No aplica</p>	<p>Se deberá de analizar en profundidad las causas finales de los posibles cortes en las llamadas (mala conexión, mala línea), al igual que una revisión de la correcta definición del árbol de extensiones de centralita, para evitar este tipo de incidentes.</p> <p>La SC hará un refresco de formación a su personal administrativo (en general, pero en este tipo específico de incidencias especialmente para las administrativas de atención telefónica), acerca de las fórmulas correctas y educadas de saludo, despedida, presentación del Hospital y presentación del área o departamento, aplicables a las llamadas telefónicas que se reciben.</p>
-----------------------	--	---	------------------	--



Código de Desviación	Desviación	Requisitos del PPTe relacionados	Documentos auditados	Propuesta Plan de Acción
	<p>o la administrativa no informa sobre el área o departamento al que se está llamando (citas, radiología, etc.)</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• % de despedidas adecuadas: De todas aquellas llamadas que sí han sido atendidas por un operador (hay llamadas que únicamente estaban el proceso de derivaciones y árbol de extensiones), tenemos un porcentaje de 74,7% de llamadas en las que la administrativa utiliza una despedida adecuada. No obstante hay un 25,3% 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".</li><li>• % de Conexiones telefónica de calidad adecuada: tenemos un porcentaje de 94,7% de llamadas con una conexión telefónica adecuada, lo que deja un 5,4% de llamadas con conexiones telefónicas con mala calidad. Las principales causas son: ruido de fondo, se escucha mal a la administrativa (sonido hueco, lejano, entrecortado), o existen interferencias durante la llamada.</li></ul>			

<p>DM_ES_SQR-SIGI_0001</p>	<p>Se pidieron las Incidencias y SIGIS de 2019.</p> <p>Se han registrado 186 incidencias durante el periodo de estudio de las cuales ninguna es de SIGI.</p> <p>Los principales causas para las incidencias registradas (reclamaciones) en 2019 son las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Problemas derivados de reprogramación de citas: 39,95%</li> <li>• Trato recibido: 13,44%</li> <li>• Llamadas no atendidas: 13,44%</li> <li>• Problemas para conseguir citas: 6,99%</li> <li>• Falta personal en el punto de atención presencial en el horario previsto: 2,69%</li> <li>• Tiempo de espera excesivo para citas: 6,99%</li> <li>• Información errónea facilitada a usuarios: 11,26%</li> <li>• Otros: 8,60%</li> </ul>	<p><b>PPTE 2. Alcance y Ámbito de Aplicación. 2.2. Personal para el Servicio de Recepción / Información:</b></p> <p>Este servicio es el primer contacto entre el paciente o visitante con el Hospital, por lo que es muy importante que se tenga un alto nivel de atención, debiendo contar con profesionales con unos conocimientos extensos en habilidades de comunicación.</p> <p><b>PPTE 2. Alcance y Ámbito de Aplicación. 2.3. Personal para el Servicio de Atención Telefónica:</b></p> <p>El primer contacto con el Hospital puede ser por vía telefónica, por tanto, desde otro punto de vista, este servicio puede ser también la "puerta de entrada" entre los usuarios y el Hospital. Por ello, se deberá contar con profesionales con unos conocimientos extensos en habilidades de comunicación.</p>	<p>Incidencias (Reclamaciones) y SIGIs registrados en 2019 y comunicados por la SC</p>	<p>Revisión de la adecuación de los recursos en las diferentes áreas por parte de la SC (analizar si los errores que se cometen pueden ser consecuencia de sobrecargas de trabajo).</p> <p>La SC potenciará la formación del personal administrativo con cursos de habilidades de comunicación, atención y trato al cliente / paciente, resolución de situaciones de conflicto, atención telefónica. Para ello, incluirá este tipo de formación en los Planes de Formación anuales.</p>
----------------------------	---	--	--	---



Comunidad  
de Madrid

PA SER-35/2019-AE  
INFORME HOSPITAL PUERTA DE HIERRO  
18/01/2021



Código de Desviación	Desviación	Requisitos del PPTe relacionados	Documentos auditados	Propuesta Plan de Acción
		<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>		

**c) DESVIACIONES DE NIVEL LEVE:**

Se han encontrado 9 desviaciones de nivel leve. Se muestran ordenadas en la siguiente tabla, identificando el motivo de la desviación indicando las posibles acciones de subsanación.

Código de Desviación	Desviación	Requisitos del PPTE relacionados	Documentos auditados	Propuesta Plan de Acción
DL_ES_RD_0001	<p>Auditando al azar una muestra de planillas de personal administrativo de la SC, se ha evidenciado que en algunos de los días muestreados hay personas que estuvieron ausentes (no está registrado además la causa de la ausencia), pero tuvieron cobertura o refuerzo, aunque igualmente no hay registro que evidencie esta decisión dentro de las planillas auditadas.</p> <p>Igualmente, en cuanto a la revisión de la Formación Inicial Tutorada ejecutada para todo administrativo que se incorpora nuevo a la plantilla, o que se incorpora para cubrir una ausencia, se evidencia que no hay un registro formal de ésta formación inicial, o de cómo ha aprovechado el personal esta formación inicial, o de una evaluación de esta formación inicial por parte de los supervisores.</p>	<p><b>PPTE 4. Especificaciones Técnicas del Servicio. Ref 1:</b></p> <p>Tomar las medidas oportunas para que en caso de ausencia del personal, este sea sustituido por otro con el mismo nivel de conocimientos que la persona sustituida.</p> <p><b>PPTE 4. Especificaciones Técnicas del Servicio. Ref 3:</b></p> <p>Tomar las medidas necesarias de control de presencia del personal a su cargo, para que cumpla la jornada laboral establecida.</p> <p><b>PPTE 4. Especificaciones Técnicas del Servicio. Ref 2:</b></p> <p>La Sociedad Concesionaria deberá realizar cursos de formación continuada, para que todo el personal que presta servicios en las distintas áreas, conozca las Tareas a realizar en las diferentes Áreas de Actividad del hospital.</p>	<p>Planillas de personal.</p> <p>Registros o informes del registro de jornada laboral.</p> <p>Documentación de Acogida / Bienvenida</p>	<p>Se recomienda que en las planillas de control del personal administrativo de la SC, se registren de forma adecuada todos los movimientos, actualizaciones, ausencias (justificadas o no) indicando su causa, y las posibles coberturas y refuerzos adicionales que se establecen para cubrir las diferentes ausencias que van sucediendo. La idea es que las planillas puedan ser un reflejo absolutamente fiel de qué se ha planificado inicialmente, que se ha modificado posteriormente, y evidenciar la “imagen” final del personal administrativo de la SC en las diferentes áreas del Hospital. De esta manera se asegura la total trazabilidad y el máximo control de la presencia del personal administrativo.</p> <p>En cuanto a la Formación Inicial tutorada e impartida para nuevo personal administrativo, se debería dejar registro formal de ésta formación inicial, registro formal de su adecuación y aprovechamiento, así como diseñar algún tipo de formato que pueda registrar una evaluación inicial de esta formación por parte de los supervisores que han estado tutorando la nueva incorporación.</p>

Código de Desviación	Desviación	Requisitos del PPTe relacionados	Documentos auditados	Propuesta Plan de Acción
DL_ES_RD_0002	No se ha podido evidenciar que realicen evaluaciones de desempeño. Únicamente la Responsable del Servicio de Personal Administrativo de SC, hace periódicamente evaluaciones en el personal para ver si están correctamente uniformados, identificados, si conocen las dependencias del centro, etc (Check Unificado Padmin)	<p><b>PPTe Requisitos particulares 4. Especificaciones técnicas del servicio:</b></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 por parte de la SC, evaluar los resultados y planificar las mejoras necesarias para cubrir las debilidades detectadas.
DL_ES_RD_0003	Si bien es cierto que la Responsable del Servicio de Personal Administrativo de SC, ejecuta de forma periódica evaluaciones del personal administrativo (uniformidad, identificación, comprobación que conocen la ubicación de las dependencias del centro, etc.), no se ha podido evidenciar que se imparta formación específica de información de la ubicación de las diferentes dependencias del centro, para personal administrativo de nueva incorporación.	<p><b>PPTe Requisitos particulares 4.2. Área de Recepción/información de pacientes, familiares y visitantes. Ref 8:</b></p> <p>Tener conocimiento exhaustivo de la ubicación de todas las dependencias del Centro Sanitario.</p>	<p>Plan de formación.</p> <p>Expedientes de personal.</p>	<p>Incluir formación sobre la ubicación de las diferentes dependencias del centro para personal administrativo de nueva incorporación (si es que no se imparte ya), además de registrar formalmente la comunicación de esta información.</p> <p>Diseñar un formato específico para el registro de toda la documentación aportada, información comunicada, y formación impartida al personal administrativo de nueva incorporación, reflejando con detalle número de horas, tipo de formación / información (ej: información de la ubicación de las dependencias del centro, información de las personas relevantes del centro, formación de aplicaciones informáticas específicas, etc.).</p>

Código de Desviación	Desviación	Requisitos del PPTE relacionados	Documentos auditados	Propuesta Plan de Acción
DL_ES_RD_0004	<p>La SC refiere no haber necesitado trazar un Listado de Idiomas relevantes. Hay únicamente un puesto en cardiología (enfermedades raras a nivel europeo), en el que se solicitó disponer de un administrativo con inglés.</p> <p>No se evidencia en el Plan de Formación de 2019 de Fidelis, formaciones relacionadas con idiomas.</p>	<p><b>PPTE Requisitos particulares 4.2. Área de Recepción/información de pacientes, familiares y visitantes:</b></p> <p>Dado el gran número de usuarios del sistema que no conocen la lengua española, sería deseable que el personal de recepción tuviera conocimientos básicos de las lenguas más habituales utilizadas en el área de influencia del Hospital.</p>	<p>Listado de idiomas relevantes.</p> <p>Plan de Formación.</p> <p>Registros de Formación.</p> <p>Registro de Incidencias.</p>	<p>Incluir en el plan de formación para personal administrativo una sección relacionada con el desarrollo de las habilidades de comunicación en los idiomas extranjeros más habituales.</p> <p>Una vez incluida, determinar los cursos, proveedores de la formación, personal al que irá dirigida y fechas de ejecución de la formación.</p> <p>Una vez ejecutada se conservará registro de la formación impartida, el nivel de aprovechamiento y la evaluación de la eficacia de la formación en el puesto de trabajo.</p>
DL_ES_PS_0001	<p>Auditando al azar una muestra de planillas de personal administrativo de la SC, se ha evidenciado que en algunos de los días muestreados hay personas que estuvieron ausentes (no está registrado además la causa de la ausencia), pero tuvieron cobertura o refuerzo, aunque igualmente no hay registro que evidencie esta decisión dentro de las planillas auditadas.</p>	<p><b>PPTE 4. Especificaciones Técnicas del Servicio. Ref 1:</b></p> <p>Tomar las medidas oportunas para que en caso de ausencia del personal, este sea sustituido por otro con el mismo nivel de conocimientos que la persona sustituida.</p> <p><b>PPTE 4. Especificaciones Técnicas del Servicio. Ref 3:</b></p> <p>Tomar las medidas necesarias de control de presencia del personal a su cargo, para que cumpla la jornada laboral establecida.</p>	<p>Planillas de personal.</p> <p>Registros o informes del registro de jornada laboral.</p>	<p>Se recomienda que en las planillas de control del personal administrativo de la SC, se registren de forma adecuada todos los movimientos, actualizaciones, sustituciones, refuerzos, ausencias (justificadas o no, por causa médica, licencias y libranzas) indicando su causa, que se establezcan para cubrir todo el servicio. La idea es que las planillas puedan ser un reflejo absolutamente fiel de qué se ha planificado inicialmente, que se ha modificado posteriormente, y evidenciar la "imagen" final del personal administrativo de la SC en las diferentes áreas del Hospital. De esta manera se asegura la total trazabilidad y el máximo control de la presencia del personal administrativo.</p>



Código de Desviación	Desviación	Requisitos del PPTe relacionados	Documentos auditados	Propuesta Plan de Acción
DL_ES_PS_0002	<p>En la Formación Inicial Tutorada para nuevas incorporaciones de personal administrativo, no se evidencia un registro de la formación inicial, o de cómo ha aprovechado el personal esta formación inicial, o de una evaluación de esta formación inicial por parte de los supervisores.</p> <p>El proceso de Acogida / Bienvenida de nuevo personal administrativo, no se encuentra documentado formalmente. El nuevo personal tiene toda la documentación accesible en Z (carpeta compartida) para su puesto de trabajo, pero únicamente se firma una hoja para confirmar que ha recibido formación inicial o reciclaje en su puesto de trabajo. Pero no queda registro de lo entregado.</p>	<p><b>PPTe 4. Especificaciones Técnicas del Servicio. Ref 2:</b></p> <p>La Sociedad Concesionaria deberá realizar cursos de formación continuada, para que todo el personal que presta servicios en las distintas áreas, conozca las Tareas a realizar en las diferentes Áreas de Actividad del hospital.</p>	Documentación de Acogida / Bienvenida	<p>En cuanto a la Formación Inicial tutorada e impartida para nuevo personal administrativo, se debería dejar registro formal de ésta formación inicial, registro formal de su adecuación y aprovechamiento, así como diseñar algún tipo de formato que pueda registrar una evaluación inicial de esta formación por parte de los supervisores que han estado tutorando la nueva incorporación.</p> <p>Para el proceso de Acogida / Bienvenida de nuevo personal administrativo, se recomienda dejar registro de toda la documentación entregada, información aportada y accesos comunicados.</p>



Código de Desviación	Desviación	Requisitos del PPTe relacionados	Documentos auditados	Propuesta Plan de Acción
DL_ES_PS_0003	<p>No se ha podido evidenciar la aprobación por parte de la Administración Sanitaria de algunos documentos (ej: Manual de Procedimientos de Personal Administrativo, V9 (diciembre 2018)).</p> <p>Igualmente, el Listín telefónico recibido de la SC, se encuentra actualizado, pero no tiene fecha de versión.</p>	<p><b>PPTe Requisitos generales 2.1. Personal Administrativo:</b></p> <p>Definir la prestación del servicio en un manual de procedimiento.</p> <p>Descripción de todos los servicios de apoyo administrativo previstos.</p> <p><b>PPTe Requisitos generales 3.1 Área de Apoyo Administrativa:</b></p> <p>Realizar las labores administrativas para los servicios asistenciales que la Administración Sanitaria determine.</p> <p><b>PPTe Requisitos generales 3.2. Servicio de recepción/información y atención telefónica:</b></p> <p>Establecimiento de un sistema de comunicación ágil y eficiente entre todos los usuarios los 365 días del año.</p>	<p>Manuales de procedimientos.</p> <p>Listín Telefónico</p>	<p>La SC remitirá a la Administración Sanitaria para aprobación, toda la documentación definida para la prestación del servicio (Manual de Procedimientos). Una vez que esta aprobación se efectúe, se producirá una nueva comunicación y distribución de esta documentación aprobada y actual, entre todo el personal administrativo, bien mediante comunicaciones por email, bien haciendo accesible esta documentación a todo el personal administrativo a través de carpetas compartidas del servidor, o ambas.</p> <p>Recordar siempre fechar y versionar los manuales del procedimientos, listados, formularios, etc., definidos por parte de la SC. Igualmente, se recomienda incluir un cuadro de control de cambios, para facilitar el control y trazabilidad de las versiones de los diferentes documentos compartidos.</p>



Código de Desviación	Desviación	Requisitos del PPTe relacionados	Documentos auditados	Propuesta Plan de Acción
DL_ES_PS_0004	<p>En el momento de la auditoría se evidenció que los siguientes procesos se desempeñan sin obtener de ellos ningún indicador de rendimiento:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Gestión y la planificación de las solicitudes procedentes de Atención Primaria y Residencias Sociosanitarias.</li><li>• Canalizaciones</li><li>• Gestión de Agendas</li><li>• Gestión de Citas</li></ul>	<p><b>Buenas prácticas para la gestión de procesos de prestación de servicio:</b></p> <p>Determinar, medir y hacer seguimiento de indicadores de rendimiento de los procesos clave de un servicio.</p>	<p>No se miden estos procesos, por lo que no hay documentación aplicable en este caso.</p>	<p>Se recomienda establecer un panel de indicadores relacionados con los procesos clave del servicio de personal administrativo para hacer seguimiento y evaluación de los procesos, estableciendo objetivos y estándares de calidad.</p> <p>Como ejemplo y sugerencia, se indican los siguientes indicadores relacionados con los procesos mencionados en la desviación:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Gestión y la planificación de las solicitudes procedentes de Atención Primaria y Residencias Sociosanitarias: Número de solicitudes tramitadas / unidad de tiempo. % de pacientes con SM adecuada citados a más de 15 días.</li><li>• Canalizaciones: Número de solicitudes tramitadas / unidad de tiempo. % de pacientes de otras comunidades autónomas atendidos de forma programada en SIFCO / unidad de tiempo.</li><li>• Gestión de Agendas: N<sup>º</sup> pacientes con demora mayor de 60 días de primera consulta. Primer hueco extraordinario de especialidad para primera consulta y sucesiva. % de reprogramación al mes.</li><li>• Gestión de Citas: Número de citas tramitadas por generador de cita / unidad de tiempo. N<sup>º</sup> de pacientes no presentados y su porcentaje por especialidad y global. % de reclamaciones sobre citación al mes.</li></ul>



Código de Desviación	Desviación	Requisitos del PPTe relacionados	Documentos auditados	Propuesta Plan de Acción
DL_ES_PS_0005	Se ha evidenciado auditando el proceso de admisión de urgencias, que en los casos en los que un agente de la autoridad (policía) viene al centro estando de servicio, en vez de filiarlo con el nº de placa, se le filia con el nombre y apellidos por parte de las administrativas de la SC de la unidad.	<b>Buenas prácticas para la gestión del proceso de Admisión de Urgencias:</b> En los casos en los que un agente de la autoridad venga al centro estando de servicio, se le filiará con el nº de placa	Aplicación informática Selene	En los casos en los que un agente de la autoridad venga al centro estando de servicio, se le filiará con el nº de placa, no con el nombre.  Realizar un recordatorio al personal administrativo por parte de la SC.



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

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

6.1 ANEXO 1: Tabla evaluación de los requisitos documentales.

REQUISITO	DOCUMENTO	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
Definir la prestación del servicio en un manual de procedimiento	Manuales de procedimientos	Crítica	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	La descripción del servicio prestado se evidencia en los siguientes documentos: <ul style="list-style-type: none"> <li>"Manual de Procedimientos - Servicio de Gestión de personal administrativo, de recepción/información y de centralita telefónica, V9" (12/2018), de la sociedad concesionaria del hospital SOCIEDAD CONESIONARIA HOSPITAL MAJADAHONDA, S.A.</li> </ul>
Descripción de todos los servicios de apoyo administrativo previstos	Manuales de procedimientos	Media	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	La descripción del servicio prestado se evidencia en los siguientes documentos: <ul style="list-style-type: none"> <li>"Manual de Procedimientos - Servicio de Gestión de personal administrativo, de recepción/información y de centralita telefónica, V9" (12/2018), de la sociedad concesionaria del hospital SOCIEDAD CONESIONARIA HOSPITAL MAJADAHONDA, S.A.</li> </ul>



REQUISITO	DOCUMENTO	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
Contar con profesionales con unos conocimientos extensos en habilidades de comunicación en el servicio de información - recepción	Registros de personal, expedientes, planillas de programación del servicio, registros de formación, descripción de los puestos de trabajo y sus perfiles	Media	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	<ul style="list-style-type: none"> <li>• "Check unificado_PADMIN" donde se evidencia una buena comunicación del personal debido al cumplimiento de la actividad controlada "trato agradable-actitud proactiva" en todo 2019.</li> <li>• En la ficha de perfil de puesto "Auxiliar administrativo", se incluye:            Conocimientos: nociones de atención al paciente y familiares, comunicación de situaciones difíciles            Competencias profesionales específicas: sensibilidad interpersonal, gestión y control de emociones, autocontrol, capacidad de comunicación de forma asertiva.            Lo que evidencia la necesidad de que los profesionales administrativos tengan conocimientos en comunicación.</li> <li>• En las fichas de perfil de puesto "Auxiliar administrativo", "informador" y "telefonista", de SOCIEDAD CONCESIONARIA HOSPITAL MAJADAHONA, S.A., se incluye:            Observaciones: buen trato al público.            Además, en los 3 puestos entre las responsabilidades están labores relacionadas con la comunicación. Lo que evidencia la necesidad de que los profesionales administrativos tengan conocimientos en comunicación.</li> <li>• En el documento de "Responsabilidades y funciones de los puestos", se incluyen responsabilidades relacionadas con la comunicación.</li> <li>• En el Plan de Formación de 2019 de FIDELIS, documentado en el "Informe Plan de Formación 2019 realizado - Hospital Puerta de Hierro", se planifica la formación "Habilidades personales en la Resolución de Conflictos" y se evidencia Ficha técnica de la acción formativa "Taller gestión del conflicto y del estrés (1ª y 2ª)". Así mismo se ve hoja de asistencia de 15 trabajadores.</li> <li>• "Cuadro de actividades 2019" donde se ven las actividades mensuales que se han llevado a cabo en el servicio de administrativos durante todo 2019</li> <li>• "Estructura padmin enero 2020" se ven las planillas del personal administrativo para enero de 2020.</li> </ul>
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	Lo realizan correctamente en todas las áreas de entrada



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	Lo realizan correctamente
Gestión administrativa del almacén de productos farmacéuticos	Registros del sistema de gestión de almacén de farmacia	Crítica	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Utilizan la aplicación Farmatools
Realizar las labores administrativas para los servicios asistenciales que la Administración Sanitaria determine	Manuales de procedimientos	Crítica	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	La descripción del servicio prestado se evidencia en los siguientes documentos: <ul style="list-style-type: none"> <li>"Manual de Procedimientos - Servicio de Gestión de personal administrativo, de recepción/información y de centralita telefónica, V9" (12/2018), de la sociedad concesionaria del hospital SOCIEDAD CONESIONARIA HOSPITAL MAJADAHONDA, S.A.</li> </ul>
	Informes de actividad	Media	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Se evidencia realización de la actividad administrativa del Hospital mediante la siguiente documentación: <ul style="list-style-type: none"> <li>"Cuadro de actividad 2019", donde mensualmente se ven, cuantificadas, todas las actividades desarrolladas por el servicio administrativo.</li> <li>En los "Informes Mensuales del Servicio de Gestión de Personal Administrativo, de Recepción/Información y de Centralita Telefónica", se ven los efectivos por puesto que desarrollan estas actividades durante la semana.</li> </ul>
Establecimiento de un sistema de comunicación ágil y eficiente entre todos los usuarios los 365 días del año	Manuales de procedimientos	Media	8	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Se evidencia en el punto "04 centralita telefónica" del Manual de procedimientos del "Servicio de gestión de personal administrativo, de recepción / información y de centralita telefónica V9" (diciembre 2018), la descripción del servicio de comunicación.
	Planificaciones de personal, dotación de los puestos de atención telefónica	Media	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	El documento "Check-list inspección del resultado del servicio de padmin", para los meses octubre, noviembre y diciembre, recoge la inspección de la atención telefónica, lo que evidencia un control de la eficacia de esta actividad.  Mediante el registro de control prestación estructura, se evidencian los puestos de trabajo y trabajadores que desarrollan trabajos de telefonista durante 2019.



REQUISITO	DOCUMENTO	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
	Informes de actividad	Media	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	El documento "Cuadro de actividad 2019" describe la actividad llevada a cabo por el personal administrativo.
Disponer de puntos de información dedicados a la atención a pacientes y usuarios.	Manuales de procedimientos	Media	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Se aporta listado de puntos de información: extracciones, principal, admisión citaciones y rehabilitación.
	Mapas de organización.	Media	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Se aporta mapa del hospital con la localización de los puntos de información 26/10/2020: Hay igualmente mapas del hospital por plantas en diferentes localizaciones para pacientes, familiares y usuarios
Garantizar la interconexión entre los profesionales, Sociedad Concesionaria, pacientes tanto a nivel interno como comunicación externa.	Informes del sistema de comunicaciones	Media	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Se evidencia "Informe de supervisión mensual Padmin dic 19" donde se indica la planificación del puesto de trabajo de telefonista semanalmente durante el mes de diciembre.  Asimismo, se evidencia un listado de "Monitorización citación telefónica" donde se ven las llamadas desde el 8/2/2019 al 14/2/2019 por fecha, hora, duración, número de origen y tiempo de respuesta.
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	Registros de bajas de personal.	Crítica	8	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	29/10/2020: Algunos de los días en que las persona están ausentes, pero tienen cobertura, no hay registro de esta decisión
	Nuevas incorporaciones.	Crítica	8	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	29/10/2020: Formación Inicial Tutorada de una semana, pero en puestos específicos hasta meses. No hay no obstante un registro de la formación inicial, o de cómo ha aprovechado el personal esta formación inicial, o de una evaluación de esta formación inicial por parte de los supervisores.



REQUISITO	DOCUMENTO	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
Respetar los plazos máximos de sustitución	Registros de bajas de personal.	Crítica	8	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	29/10/2020: Algunos de los días en que las persona están ausentes, pero tienen cobertura, no hay registro de esta decisión
	Registros de contratación: personal de sustitución	Crítica	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Realizar cursos de formación continuada, para que todo el personal que presta servicios en las distintas áreas conozca las Tareas a realizar en las diferentes Áreas de Actividad del hospital	Plan de formación.	Media	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	<p>Se evidencia "Informe Plan de Formación 2019 realizado - Hospital Puerta de Hierro" de FIDELIS, donde se recogen las siguientes formaciones (número de personas formadas)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prevención de riesgos laborales, nivel básico (1)</li> <li>• Guía de buenas prácticas ambientales (228)</li> <li>• Prevención de riesgos laborales, formación de puesto de trabajo (228 + 188)</li> <li>• Excel (29)</li> <li>• Gestión del estrés y de la energía personal (90)</li> <li>• Habilidades personales en la resolución de conflictos (90)</li> <li>• Taller de liderazgo: gestión de equipos (3)</li> </ul> <p>29/10/2020: El curso Guía de Buenas Prácticas Ambientales previsto para realizar en 2019, finalmente no se realizó</p>
	Registro de formación impartida.	Media	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	<p>Se evidencia asistencia a las siguientes formaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Excel (29)</li> <li>• Formación PRL (9)</li> <li>• Taller liderazgo (3)</li> <li>• Taller gestión del conflicto y del estrés (15)</li> </ul>



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	Se evidencia asistencia a las siguientes formaciones: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Excel (29)</li> <li>• Formación PRL (9)</li> <li>• Taller liderazgo (3)</li> <li>• Taller gestión del conflicto y del estrés (15)</li> </ul>
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 evidencia listado de "Conocimientos herramientas informáticas personal administrativo en el HUPHM", donde se describe por áreas/puesto de trabajo, las herramientas informáticas que necesariamente se deben manejar  29/10/2020: Es parte de la formación inicial en el puesto de trabajo, y también se han evidenciado algún curso de herramientas específicas como parte del Plan de Formación 2019 y 2020 (formación en SCAE)
	Plan de formación.	Media	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	29/10/2020: Es parte de la formación inicial en el puesto de trabajo, y también se han evidenciado algún curso de herramientas específicas como parte del Plan de Formación 2019 y 2020 (formación en SCAE)
	Registros de formación	Media	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	29/10/2020: Es parte de la formación inicial en el puesto de trabajo, y también se han evidenciado algún curso de herramientas específicas como parte del Plan de Formación 2019 y 2020 (formación en SCAE)
Sustitución de la persona que tenga un desempeño del puesto de trabajo deficiente. La Sociedad Concesionaria deberá sustituirla a la mayor brevedad posible.	Casos de despido	Crítica	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Hubo un despido en el año 2020, porque un administrativo cometía en una unidad errores repetidos y ya venía de otras unidades donde había realizado otros errores. El Jefe de servicio lo comunicó a la SC y se despidió a la persona. La sustitución fue realizada en tiempo y manera, adecuadamente.



PA SER-35/2019-AE  
 INFORME HOSPITAL PUERTA DE HIERRO  
 18/01/2021



REQUISITO	DOCUMENTO	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
Cumplir el deber de confidencialidad y con relación a cuantos datos e informaciones conozca por la participación en la prestación del servicio	Firma de las cláusulas de confidencialidad	Media	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
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	8	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Se evidencian cuadrantes/planillas de personal mediante los documentos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes de supervisión mensuales de administrativos, de todo 2019.</li> <li>• Informes de supervisión mensuales de los refuerzos de auxiliares administrativos, de todo 2019.</li> </ul>
Admisión, recepción información: se prestará en turno de mañana, tarde y noche, según las indicaciones que marque la Administración Sanitaria	Planillas de personal.	Crítica	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Se evidencia la disposición de personal de admisión, recepción e información mañana, tarde y noche: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes de supervisión mensuales de administrativos, de todo 2019.</li> <li>• Informes de supervisión mensuales de los refuerzos de auxiliares administrativos, de todo 2019.</li> <li>• Estructura PADMIN febrero 2020</li> </ul>
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	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Si, registran todos los acompañamientos de los pacientes con ingresos programados
	Protocolo establecido	Baja	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Hay protocolo establecido al respecto (dentro el Manual de Procedimientos de Padmin (v9, Diciembre 2018))
Organizar, bajo las directrices de la Administración Sanitaria, los actos que la misma determine (Congresos, Mesas, Jornadas de difusión, etc.)	Registros o informes de actividad.	Baja	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Existe un procedimiento al respecto  29/10/2020: Tienen 2 personas disponibles (2 administrativos) para la organización de eventos para el hospital y para la Administración Sanitaria. Llevan en concreto la organización y reserva de las salas, y que no falten equipos ni material, pero no se hacen cargo de las firmas de asistencia, etc.



REQUISITO	DOCUMENTO	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
	Protocolo establecido	Baja	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Existe un procedimiento al respecto  29/10/2020: Tienen 2 personas disponibles (2 administrativos) para la organización de eventos para el hospital y para la Administración Sanitaria. Llevan en concreto la organización y reserva de las salas, y que no falten equipos ni material, pero no se hacen cargo de las firmas de asistencia, etc.
Tener conocimiento exhaustivo de la ubicación de todas las dependencias del Centro Sanitario	Listado de dependencias del hospital	Media	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Está en red, en la carpeta compartida
	Plan de formación.	Media	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Se evidencia mediante varios ejemplos de Formaciones iniciales, de FIDELIS, a empleados de nueva incorporación, que estos reciben una formación en cuanto a "información y recorrido por las ubicaciones de los diferentes servicios en el hospital".  En el documento "Plan de Formación 2020 - Para el servicio de Personal Administrativo del Hospital puerta de Hierro", de FIDELIS, se incluye entre la formación inicial o de acogida, la ubicación de servicios en el hospital.
	Registro de incidencias	Crítica	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	No existen incidencias/reclamaciones relacionadas
Conocimiento actualizado del nombre, apellidos y lugar de ubicación y teléfono de las personas relevantes del Hospital	Listado de personas relevantes.	Media	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Se evidencia conocimiento de personas relevantes del hospital mediante "Listín telefónico hospital universitario Puerta de Hierro de Majadahonda", donde se indica: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicio</li> <li>• Cargo/zona</li> <li>• Extensión</li> <li>• Teléfono</li> <li>• FAX</li> <li>• Correo electrónico</li> </ul> Además, se evidencia el árbol de extensiones de los diferentes áreas del Hospital y su extensión



REQUISITO	DOCUMENTO	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
	Plan de formación.	Media	8	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Forma parte del Manual de Acogida
	Registros de formación	Media	8	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Forma parte del Manual de Acogida
	Registro de incidencias	Media	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	No existen incidencias/reclamaciones relacionadas
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	Utilizan móviles, no buscas. Los móviles los gestiona el Hospital, no 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	Lo realizan mensualmente
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	Se evidencia dependencia de la empresa subcontratada para ejecutar el servicio administrativo (FIDELIS) de la sociedad concesionaria "SOCIEDAD CONCESIONARIA HOSPITAL DE MAJADAHONA, S.A." mediante el organigrama de la sociedad concesionaria. FIDELIS depende directamente de la Dirección de Operaciones de la Sociedad Concesionaria.
Realizar las labores administrativas para los servicios asistenciales que la Administración Sanitaria determine	Comunicados, actas de acuerdos, etc. donde se reflejen acuerdos adicionales con la Administración Sanitaria	Media	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	



REQUISITO	DOCUMENTO	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
Garantizar la interconexión entre los profesionales, Sociedad Concesionaria, pacientes tanto a nivel interno como comunicación externa.	Listados de teléfonos y directorios actualizados.	Media	8	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Se evidencia listado telefónico donde se indica Servicio, Cargo, Extensión, teléfono, FAX y correo electrónico. PTE Comprobar la versión del documento. 29/10/2020: El Listado en realidad lo tienen actualizado (octubre 2020), pero el que nos enviaron en febrero 2020 no tenía fecha ni versión
	Árbol de extensiones de centralita.	Media	8	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Se evidencia listado telefónico donde se indica Servicio, Cargo, Extensión, teléfono, FAX y correo electrónico. PTE Comprobar la versión del documento. 29/10/2020: El Listado en realidad lo tienen actualizado (octubre 2020), pero el que nos enviaron en febrero 2020 no tenía fecha ni versión
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	8	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Hay Tele traductor disponible en el área de Atención al Paciente, y puntos específicos que mejoran la audición a sordos (dispositivo instalado para sordos) en los mostradores de información
Tomar las medidas oportunas para que, en caso de ausencia del personal, éste sea sustituido por otro con el mismo nivel de conocimientos que la persona sustituida	Planillas de personal.	Crítica	7	DESVIACIÓN DE CRITICIDAD LEVE	DL_ES_RD_0001	Se evidencian cuadrantes/planillas de personal mediante los documentos: <ul style="list-style-type: none"><li>• Informes de supervisión mensuales de administrativos, de todo 2019.</li><li>• Informes de supervisión mensuales de los refuerzos de auxiliares administrativos, de todo 2019.</li></ul> 29/10/2020: Algunos de los días en que las persona están ausentes (no se sabe porque se ausentan además), pero tienen cobertura, no hay registro de esta decisión



REQUISITO	DOCUMENTO	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
	Capacitación del nuevo personal.	Crítica	7	DESVIACIÓN DE CRITICIDAD LEVE		<p>Se evidencia la formación la capacitación a las nuevas incorporaciones mediante la siguiente documentación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• "Documento de acogida de personal nueva contratación", donde se indican DNI, nombre y apellidos, puesto, email, tipo, asistencia y cada una de las formaciones e informaciones que se entregan a la nueva incorporación.</li> <li>• Ejemplos de Fichas de formación de personal nueva incorporación, por ejemplo de "Formación en el servicio PADMIN".</li> </ul> <p>29/10/2020: Formación Inicial Tutorada de una semana, pero en puestos específicos hasta meses. No hay no obstante un registro de la formación inicial, o de cómo ha aprovechado el personal esta formación inicial, o de una evaluación de esta formación inicial por parte de los supervisores.</p>
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	7	DESVIACIÓN DE CRITICIDAD LEVE		<p>El "Manual de Procedimientos de gestión de personal administrativo, de recepción/información y de centralita telefónica" (12/2019), de SOCIEDAD CONCESIONARIA HOSPITAL DE MAJADAHONDA, S.A , describe en el punto 01,02 "Control de presencia" cómo se ejecuta el control horario de la jornada laboral.</p> <p>Visto registro de Jornada Laboral de un trabajador de Rehabilitación/Fisioterapia (citaciones), del 1/1/2020 al 31/1/2020.</p> <p>29/10/2020: Algunos de los días en que las persona están ausentes (no se sabe porque se ausentan además), pero tienen cobertura, no hay registro de esta decisión</p>
Sustitución de la persona que tenga un desempeño del puesto de trabajo deficiente. La Sociedad Concesionaria deberá sustituirla a la mayor brevedad posible.	Evaluaciones de desempeño.	Crítica	7	DESVIACIÓN DE CRITICIDAD LEVE	DL_ES_RD_0002	<p>29/10/2020: No se ha podido evidenciar que realicen evaluaciones de desempeño. Únicamente Conchi (Responsable del Servicio de Personal Administrativo de SC) hace periódicamente evaluaciones en el personal para ver si están correctamente uniformados, identificados, si conocen las dependencias del centro, etc.(Check Unificado Padmin)</p>



REQUISITO	DOCUMENTO	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
Tener conocimiento exhaustivo de la ubicación de todas las dependencias del Centro Sanitario	Registros de formación.	Crítica	7	DESVIACIÓN DE CRITICIDAD LEVE	DL_ES_RD_0003	No existen formaciones relacionadas
Conocimientos básicos de las lenguas más habituales utilizadas en el área de influencia del Hospital	Listado de idiomas relevantes.	Media	7	DESVIACIÓN DE CRITICIDAD LEVE	DL_ES_RD_0004	29/10/2020: No han necesitado trazar un Listado de Idiomas relevantes. Hay únicamente un puesto en cardiología (enfermedades raras a nivel europeo), en el que se solicitó disponer de un administrativo con inglés
	Plan de formación.	Media	7	DESVIACIÓN DE CRITICIDAD LEVE		No se evidencia en el Plan de Formación de 2019 de FIDELIS, documentado en el "Informe Plan de Formación 2019 realizado - Hospital Puerta de Hierro", formaciones relacionadas con idiomas.
	Registros de formación	Media	7	DESVIACIÓN DE CRITICIDAD LEVE		No existen formaciones relacionadas
	Registro de incidencias	Media	7	DESVIACIÓN DE CRITICIDAD LEVE		No existen incidencias/reclamaciones relacionadas
Conocimiento de los medios que dispone el Hospital para facilitar la comunicación a personas discapacitadas, entre las distintas áreas de este.	Plan de formación.	Media	5	DESVIACIÓN DE CRITICIDAD MEDIA	DM_ES_RD_0001	No se evidencia en el Plan de Formación de 2019 de FIDELIS, documentado en el "Informe Plan de Formación 2019 realizado - Hospital Puerta de Hierro", formaciones relativas a la adaptación de medios para personas con alguna discapacidad.
	Registros de formación	Media	5	DESVIACIÓN DE CRITICIDAD MEDIA		No existen formaciones relacionadas



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		<p>Se evidencia la existencia de 2 reclamaciones relacionadas con los medios que dispone el Hospital para facilitar la comunicación a personas discapacitadas</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Al ser una persona invidente, y los monolitos de citas son táctiles, necesitaría que fueran también sonoras para que yo pueda elegir citar o petición de ambulancia.</li></ul> <p>Necesitaría también que las pantallas que hay colgadas en consultas y en farmacia, necesitaría igualmente que fueran sonoras.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Persona con problema de audición no entiende adecuadamente las llamadas de la sala de espera</li></ul>
Facilitar la tarjeta Identificación de Acceso que la Administración Sanitaria determine	Registros de entrega de identificación de acceso	Media	5	DESVIACIÓN DE CRITICIDAD MEDIA	DIM_ES_RD_0002	<p>En el documento "Manual de procedimientos de gestión de personal administrativo, de recepción/información y de centralita telefónica", de la SOCIEDAD CONESIONARIA HOSPITAL MAJADAHONDA, S.A., concretamente en el punto 01.05 "Tarjeta de identificación de acceso" y 05.01 "Identificación", se describe cómo debe identificarse el personal administrativo y el resto de personas que acuden al centro sanitario.</p> <p>29/10/2020: No existe un registro de entrega de identificación de acceso al uso.</p>

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
Responsable del Servicio de Personal Administrativo de SC / Jefe de Servicio de Personal Administrativo de Fidelis	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	Responsable del Servicio de Personal Administrativo de SC (Concepción García)
Responsable del Servicio de Personal Administrativo de SC / Jefe de Servicio de Personal Administrativo de Fidelis	Gestión del personal administrativo	Planificación del servicio	Selección del personal según la adecuación a los perfiles necesarios.	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Responsable del Servicio de Personal Administrativo de SC / Jefe de Servicio de Personal Administrativo de Fidelis	Gestión del personal administrativo	Planificación del servicio	Realización del cuadrante mensual de turnos	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Responsable del Servicio de Personal Administrativo 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	Es un Informe mensual que se envía a la UTC y a la Administración Sanitaria (coberturas planificadas, refuerzos cubiertos, y formación realizada en ese mes, incidencias)



Auditado en: (Especificar el área)	Proceso	Subproceso	Requisito	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTUACIÓN	REDONDEO	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	OBSERVACIONES / DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
Responsable del Servicio de Personal Administrativo de SC / Jefe de Servicio de Personal Administrativo de Fidelis	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	Responsable del Servicio de Personal Administrativo de SC delega en el Director de Operaciones y Responsable de servicios de la SC / Jefe de Servicio de Personal Administrativo de Fidelis puede delegar en las Jefas de proyecto y Equipo de Fidelis
Responsable del Servicio de Personal Administrativo de SC / Jefe de Servicio de Personal Administrativo de Fidelis	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	8,3	8	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Responsable del Servicio de Personal Administrativo de SC / Jefe de Servicio de Personal Administrativo de Fidelis	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	
Responsable del Servicio de Personal Administrativo de SC / Jefe de Servicio de Personal Administrativo de Fidelis	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	
Responsable del Servicio de Personal Administrativo de SC / Jefe de Servicio de Personal Administrativo de Fidelis	Gestión del personal administrativo	Formación	Realización de un plan de formación anual	Media	9,8	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
Responsable del Servicio de Personal Administrativo de SC / Jefe de Servicio de Personal Administrativo de Fidelis	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	Servicio de personal administrativo sobre ubicaciones Sí, se conoce todas las dependencias del hospital
Recepción / Información	Recepción e información general	Justificantes y autorizaciones	Justificantes de consultas y autorizaciones	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Se realiza en admisión de la primera planta
Recepción / Información	Recepción e información general	Acompañamientos	Peticion de sillas de ruedas para los pacientes	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Si se hace mediante los TIGAs
Recepción / Información	Recepción e información general	Acompañamientos	Verificación del registro de acompañamientos	Baja	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Hay registro de acompañamientos
Admisión Central	Admisión y documentación clínica		Gestión de la actividad ambulatoria no quirúrgica y de agendas, gestión de la citación, gestión de los programas SCAE y MULTICITA para la integración de agendas del hospital con Atención Primaria y Atención Especializada	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Se realiza todo desde admisión central.
Admisión Central	Admisión y documentación clínica		Gestión de la actividad quirúrgica y del Registro Unificado de la Lista de Espera Quirúrgica.	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Se realiza desde admisión central.
Admisión Central	Admisión y documentación clínica		Coordinación intercentros, traslados hospitalarios programados y gestión administrativa de canalizaciones de servicios, pruebas y técnicas.	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Se realiza a través de SIFCO.



Auditado en: (Especificar el área)	Proceso	Subproceso	Requisito	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTUACIÓN	REDONDEO	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	OBSERVACIONES / DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
Admisión Central	Admisión y documentación clínica		Colaboración con la gestión de programa intercomunitario SIFCO. Gestión de Libre Elección Interhospitalaria.	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	OK.
Admisión Central	Admisión y documentación clínica		Mantenimiento del Fichero Maestro de Pacientes y vigilancia de su vinculación con Gestor poblacional CIBELES.	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Admisión Central	Admisión y documentación clínica		Gestión administrativa de la Hospitalización y gestión de camas.	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Admisión Central	Admisión y documentación clínica		Gestión 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	Transporte sanitario: ambulancias y traslados
Admisión Central	Admisión y documentación clínica		Gestión de filiación y gestión administrativa de las Urgencias, recopilación de la información para la prefacturación.	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Se realiza en Urgencias
Admisión Central	Admisión y documentación clínica		Colaboración con el INSS para la aplicación del convenio con la CM para el control de la Incapacidad Temporal con la gestión de valoraciones y pruebas en menos de 20 días.	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	



Auditado en: (Especificar el área)	Proceso	Subproceso	Requisito	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTUACIÓN	REDONDEO	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	OBSERVACIONES / DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
Admisión Central	Admisión y documentación clínica		Colaboración con el Ministerio de Justicia para la comunicación al registro civil de los recién nacidos en el hospital.	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Admisión Central	Admisión y documentación clínica		Colaboración con el SUMMA para la comunicación informática de camas disponibles y pacientes pendientes de ingreso.	Crítica	8	8	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Se comunican con Arancha, con ambulancia. Para gestionar las ambulancias de los traslados.
Información al Paciente	Atención al paciente	Información al paciente	Informar y orientar al paciente, sus familiares y a los usuarios en general sobre los aspectos concernientes a su estancia en el hospital.	Media	8	8	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Se realiza información y orientación
Información al Paciente	Atención al paciente	Información al paciente	Propugnar el cumplimiento de los derechos de los pacientes y sus familiares, contemplados en las leyes actuales.	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Se conocen los límites pero se derivan a atención al paciente.
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	Se realiza esta tarea
SAP	Atención al paciente	Gestión de reclamaciones	Colaboración con la Dirección Gerencia en la firma y redacción de todas las contestaciones a reclamaciones, sugerencias y agradecimientos del hospital.	Media	8	8	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Las enfermeras se encargan de recibir y de revisar.



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	Cierre de las reclamaciones en el aplicativo y envío de las mismas a los reclamantes	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Se realiza esta tarea
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	Se realiza esta tarea
SAP	Atención al paciente	Acompañamientos	Gestión del acompañamiento de pacientes del programa APAD.	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Se le cogen los datos y se le pasa a los voluntarios, servicio y hora
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	Lo realiza la enfermera
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	SI, se dispone
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	Sólo de Majadahonda



Auditado en: (Especificar el área)	Proceso	Subproceso	Requisito	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTUACIÓN	REDONDEO	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	OBSERVACIONES / DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
Recepción / Información	Atención telefónica	Redireccionamiento de llamadas	Redireccionamiento de llamadas (externas e internas) a las dependencias correspondientes	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	se puede pasar
Citación Telefónica	Atención telefónica	Citación	Programación, confirmación y cambios de citas	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	si
Recepción / Información	Atención telefónica	Llamadas de emergencia	Llamadas de emergencia: Los números exclusivos para llamadas de emergencia están situados en el Servicio de Seguridad tal y como determina el Plan de Autoprotección del Hospital	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Urgencias	Atención telefónica	Llamadas de emergencia	Llamadas de emergencia: En el Servicio de Urgencias ante pacientes vitales (triaje de urgencias)	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Hay un botón para abrir el Box vital en caso de emergencias y pacientes vitales
Recepción / Información	Atención telefónica	Localización de guardia	Localización telefónica de la Guardia del Hospital: ver asignaciones de guardia, guardias localizadas...	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	sí que lo saben
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	si



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	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	sí, al menos son 15 días. Por aviso telefónico se le cita
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	se intenta localizar, por la mañana y si no se intenta en otro momento. Se corrobora por Cibeles, y ver que la información de SELENE es correcta. Se deja una nota en la citación, que no contesta y se manda una carta.
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	En caso de no contactar tras varias llamadas, se registra en SELENE una nota en la que se refleja que se ha enviado una carta para la citación
Citación Telefónica	Comunicación de cita	Aviso telefónico	En el caso de tener contestador automático, en la 2ª llamada se podrá dejar un mensaje verbal comentando que debe ponerse en contacto con Gestión de Citas del hospital	Media	8	8	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	No se deja mensajes de voz en caso de que coja el contestador



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!.</p> <p>Informar a la persona desde dónde se llama: -Llamo del departamento de gestión de citas del Hospital XXXX.</p> <p>Identificar a la persona que voy a dar la cita: -Hablo con 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	9,8	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	Se habla con el paciente se le llama 2/3 veces, y si se supera el plazo se manda por correo
Citación Telefónica	Comunicación de cita	Correo ordinario	<p>El correo ordinario se enviará a la dirección que conste en la historia clínica del paciente mediante sobres con ventana y con el membrete de la Comunidad de Madrid.</p>	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	OK



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	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	Comprueban la dirección de SELENE y CIBELES Comprueban la opción del SMS, para el recordatorio. Al teléfono principal. Revisar si se ha hecho la prueba o no al recibir la carta de vuelta. Sino se reprograma y se le llama al paciente.
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	Por correo postal y por sms. Importancia de actualizar los datos de tel y de mail.
Admisión Central	Gestión y la planificación de las solicitudes procedentes de Atención Primaria y Residencias Sociosanitarias		Gestión de las solicitudes de AP recibidas a través de SCAE o del correo	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Admisión Central	Gestión y la planificación de las solicitudes procedentes de Atención Primaria y Residencias Sociosanitarias		El administrativo de admisión revisará las peticiones generadas desde Atención Primaria a través del programa SCAE, marcadas como Sospecha de Malignidad (SM) o Valoración por Especialista (VPE).	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Secretarías de cada servicio: SCAE
Admisión Central	Gestión y la planificación de las solicitudes procedentes de Atención Primaria y Residencias Sociosanitarias		La revisión de SCAE se realizará desde el SADOc los días laborables (preferiblemente de 12 a 15h) y se generará una cita en el tiempo estipulado según la normativa.	Crítica	8	8	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	les llegan desde el CAP y se redirigen
Admisión Central	Gestión y la planificación de las solicitudes procedentes de Atención Primaria y Residencias Sociosanitarias		A todo paciente con solicitud de SM (sospecha de malignidad) valorada como adecuada y con información suficiente, se le generará una cita antes de los 15 primeros días (en todos los casos).	Crítica	8	8	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	les llegan desde el CAP y se redirigen



Auditado en: (Especificar el área)	Proceso	Subproceso	Requisito	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTUACIÓN	REDONDEO	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	OBSERVACIONES / DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
Admisión Central	Gestión y la planificación de las solicitudes procedentes de Atención Primaria y Residencias Sociosanitarias		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	8	8	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	les llegan desde el CAP y se redirigen
Admisión Central	Gestión y la planificación de las solicitudes procedentes de Atención Primaria y Residencias Sociosanitarias		Se adelantarán las citas de las VPE (valoración por especialista), a la fecha que el Jefe de Servicio Médico estime conveniente en las observaciones.	Media	8	8	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	les llegan desde el CAP y se redirigen
Admisión Central	Gestión y la planificación de las solicitudes procedentes de Atención Primaria y Residencias Sociosanitarias		Admisión grabará las citas en SELENE, así como en SCAE y avisará a los pacientes telefónicamente, enviando también un SMS.	Media	8	8	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	les llegan desde el CAP y se redirigen
Admisión Central	Gestión y la planificación de las solicitudes procedentes de Atención Primaria y Residencias Sociosanitarias		En el caso de que existan solicitudes de VPE o SM con más de 5 días de demora, se enviará al Jefe de Servicio médico responsable de esa valoración un correo recordatorio.	Crítica	8	8	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	les llegan desde el CAP y se redirigen
Admisión Central	Gestión y la planificación de las solicitudes procedentes de Atención Primaria y Residencias Sociosanitarias	Modificación de día de transporte sanitario tras una reprogramación de cita:	Modificación de día de transporte sanitario tras una reprogramación de cita:  Se lleva a cabo actualmente con las residencias, para ello deben enviar un correo electrónico desde la residencia con la solicitud del cambio de ambulancia, los datos del paciente y de la nueva cita, se contestará a la misma indicando la solución.	Crítica	8	8	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	les llegan desde el CAP y se redirigen



Auditado en: (Especificar el área)	Proceso	Subproceso	Requisito	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTUACIÓN	REDONDEO	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	OBSERVACIONES / DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
Admisión Central	Gestión y la planificación de las solicitudes procedentes de Atención Primaria y Residencias Sociosanitarias		Cualquier solicitud que no corresponda a las anteriores será devuelta desde el SADO por correo electrónico a los centros solicitantes con la explicación oportuna escrita de la denegación, previa comunicación a los médicos de admisión.	Media	8	8	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	les llegan desde el CAP y se redirigen
Admisión Central	Gestión y la planificación de las solicitudes procedentes de Atención Primaria y Residencias Sociosanitarias		¿Se dispone de SCAE operativo?	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	SI
Admisión Central	Gestión y la planificación de las solicitudes procedentes de Atención Primaria y Residencias Sociosanitarias		¿Se dispone de SELENE operativo?	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	SI
Admisión Central	Canalizaciones	Recepción y revisión de la solicitud de asistencia sanitaria.	El personal administrativo de admisión recibe a través de la "vista de Canalizaciones de SELENE" (si es una solicitud interna) o a través del fax o correo electrónico (si es externa), la solicitud de asistencia para su tramitación hacia otro centro o bien desde otro centro hacia nuestro centro. Pueden ser de la Comunidad de Madrid, de otra comunidad autónoma o de otro país.	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	



Auditado en: (Especificar el área)	Proceso	Subproceso	Requisito	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTUACIÓN	REDONDEO	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	OBSERVACIONES / DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
Admisión Central	Canalizaciones	Recepción y revisión de la solicitud de asistencia sanitaria.	Toda solicitud debe contener al menos: Datos del paciente: identificación, contacto, tarjeta sanitaria. Datos del petionario: centro, servicio, facultativo solicitante. Tipo y prioridad: consulta, prueba, ingreso, transporte, etc.  Efectuada la recepción, el personal administrativo de admisión revisa la solicitud, comprobando que está correctamente cumplimentada.	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Admisión Central	Canalizaciones	Recepción y revisión de la solicitud de asistencia sanitaria.	Si no es así, se devuelve al centro (si es externa) o se contacta con el servicio emisor (si es interna) indicando las deficiencias de la misma para que se proceda a su corrección. Una vez que se ha verificado se llevará a cabo el registro de dicha solicitud.	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Admisión Central	Canalizaciones	Autorización de la solicitud.	Una vez revisada la solicitud, se pasará en formato físico a firma de autorización por parte de la Dirección Médica del hospital, en el caso de ausencia de la Dirección Médica o si se trata de una solicitud urgente, podrá autorizarse de forma extraordinaria y delegada por parte de un médico de Admisión.	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	



Auditado en: (Especificar el área)	Proceso	Subproceso	Requisito	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTUACIÓN	REDONDEO	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	OBSERVACIONES / DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
Admisión Central	Canalizaciones	Registro y ejecución de la solicitud.	Las solicitudes hacia nuestro centro de libre elección, segunda opinión, propuesta de canalización, etc, se imprimirán y se enviarán a autorización de la Dirección Médica / Médicos de Admisión, avisando posteriormente al centro peticionario y/o al paciente, según proceda.	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Admisión Central	Canalizaciones	Registro y ejecución de la solicitud.	Para llevar a cabo correctamente esta actividad será preciso que el personal administrativo de admisión disponga de las tablas de derivación de centros de referencias debidamente actualizadas y el registro de actividad correcto.	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Admisión Central	Canalizaciones	Registro y ejecución de la solicitud.	En el caso de Solicitudes procedentes de otras Comunidades Autónomas:  Todas estas solicitudes deben estar registradas en el SIFCO debidamente codificadas. Para una asistencia referenciada en CSUR, se dará curso a la cita avisando al centro peticionario y/o al paciente, según proceda.	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	



PA SER-35/2019-AE  
**INFORME HOSPITAL PUERTA DE HIERRO**  
 18/01/2021



Auditado en: (Especificar el área)	Proceso	Subproceso	Requisito	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTUACIÓN	REDONDEO	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	OBSERVACIONES / DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
Admisión Central	Canalizaciones	Registro y ejecución de la solicitud.	Si no está referenciada, se requerirá previamente la autorización de la Dirección Médica del centro receptor así como la valoración por el servicio solicitado.	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Admisión Central	Canalizaciones	Registro y ejecución de la solicitud.	En caso de que el hospital sea el centro emisor:  En el caso de libre elección proveniente desde el Servicio de Atención al Paciente, una vez autorizada la solicitud con la firma del médico de admisión para el cierre del proceso asistencial, se procederá a citar al paciente en MULTICITA y avisarle.	Media	8	8	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	No se le citará la paciente. Solo registran las citaciones del médico.
Admisión Central	Canalizaciones	Registro y ejecución de la solicitud.	En el caso de segunda opinión o canalización, se imprimirán y se enviarán a autorización de la Dirección Médica, enviándola posteriormente al centro receptor y avisando al paciente con la respuesta, según proceda.	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	OK.
Admisión Central	Canalizaciones	Registro y ejecución de la solicitud.	En el caso de solicitud de SIFCO: se graba la solicitud a través de facturación a terceros, que previamente debe haber sido autorizada por la Dirección Médica (SIFCO) y se envía al centro receptor donde dicha solicitud será valorada.	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	



Auditado en: (Especificar el área)	Proceso	Subproceso	Requisito	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTUACIÓN	REDONDEO	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	OBSERVACIONES / DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
Admisión Central	Canalizaciones	Registro y ejecución de la solicitud.	<p>En caso de un traslado hospitalario intercomunitario o internacional:</p> <p>Será necesaria la coordinación entre los centros emisores y receptores en los siguientes aspectos:</p> <p>a) la cumplimentación de la solicitud de traslado. b) la asignación de cama. c) el transporte sanitario.</p>	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Se tiene relación con la familia si es en caso internacional.
Admisión Central	Canalizaciones	Recepción o envío de informes clínicos.	<p>Como resultado de la prestación sanitaria (consulta, prueba, ingreso, etc.) se generan datos que quedan registrados en el sistema informático y que se actuará con ellos a disposición de los responsables.</p> <p>Se resalta que si se trata de un centro público de la Comunidad de Madrid, la información en informes y pruebas está disponible a través de HORUS.</p>	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	



Auditado en: (Especificar el área)	Proceso	Subproceso	Requisito	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTUACIÓN	REDONDEO	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	OBSERVACIONES / DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
Admisión Central	Canalizaciones		¿Se dispone de un auxiliar Administrativo de lunes a viernes en turno de mañana?	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Admisión Central	Canalizaciones		¿Se dispone de los siguientes sistemas de registro?  Registro de la canalización. Registros del procedimiento, integrados dentro del sistema informático del centro (SELENE). Registro informático cita aplicaciones centralizadas (SCAE, Multicita, SIFCO, Transporte sanitario ...)	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	INTERNO: Registro de canalización, SELENE, SCAE. MULTICITA (se entra para ver si hay huecos o libre elección), Transporte (pacientes de logopedia (ACV) de un centro a otro. Una vez que se valora por el centro, y le dan la cita, y si necesita ambulancia, se llama a ambulancia y se le pide.
Admisión Central	Actividad Ambulatoria no Quirúrgica y Citación	Gestión de Agendas	El personal administrativo de admisión proporcionará el soporte operativo preciso para definir las agendas y dar las citas facilitando información periódica sobre demora existente a la Dirección y los Servicios Asistenciales.	Media	8	8	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Se dispone de un correo de agendas. La dirección médica les deriva las peticiones. Ellos lo aprueban y se manda con un correo.  No se facilita información periódica sobre demora existente a la dirección y a los servicios asistenciales.



Auditado en: (Especificar el área)	Proceso	Subproceso	Requisito	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTUACIÓN	REDONDEO	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	OBSERVACIONES / DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
Admisión Central	Actividad Ambulatoria no Quirúrgica y Citación	Gestión de Agendas	Mantener las agendas de acuerdo con los criterios establecidos por la normativa vigente y a las necesidades organizativas del hospital.	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Si, se visualiza la carga. Abren y bloquean, Crean, dan permiso. Cambios de mantenimiento.
Admisión Central	Actividad Ambulatoria no Quirúrgica y Citación	Reprogramaciones	Jefe de Servicio clínico correspondiente realizará la oportuna petición en los formularios oficiales de la Comunidad de Madrid (Anexos I). En el caso de que la solicitud se haga con < 48h, se seguirá el protocolo de Anulación correspondiente (Anexo II).	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	El jefe de casa servicio hace peticiones para la creación de agendas de enfermería.  La dirección lo autoriza y se les manda a ellas.  Siempre se manda en el formato.
Admisión Central	Actividad Ambulatoria no Quirúrgica y Citación	Reprogramaciones	Las solicitudes deben rellenarse completamente y es importante conocer también los permisos de visualización de la misma (Anexo III) y si se requiere personal de enfermería extraordinario. En los cambios / anulaciones que afecten a citas de pacientes, se debe indicar dónde reprogramar los pacientes afectados.	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	En las agendas se pueden dar permisos a las secretarías y a los facultativos.  Cada servicios, tienen sus permisos de las agendas.
Admisión Central	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	Si no se completa, se le comunica al SADOc, y se comunican con las unidades para las posibles cambios.



Auditado en: (Especificar el área)	Proceso	Subproceso	Requisito	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTUACIÓN	REDONDEO	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	OBSERVACIONES / DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
Admisión Central	Actividad Ambulatoria no Quirúrgica y Citación	Reprogramaciones	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	Si ella bloquea un día, como se reprograma.  Se pueden encargar ellos de reprogramar o te dicen dónde colocarlos.  Entonces se comunican por mail, y en el mail viene detallado.  Si son volúmenes grandes, lo hacen ellas desde aquí sino se encarga la unidad.  Si hay menos de 15 días, se les avisa por telf. y si hay más de 15 días se les manda por correo ordinario.  También se archivan por servicio, los correos y las cartas y listado de reprogramación.
Admisión Central	Actividad Ambulatoria no Quirúrgica y Citación	Reprogramaciones	Verificar que el personal administrativo de admisión dispone de:  agenda con nombre normalizado el servicio, las prestaciones, grupo etario, asignación de médico responsable y visibilidad de libre elección, tipo de agenda, general o monográfica, estructuras, periodos, volumen máximo de sobrecargas (si se solicita) y permisos de visualización.	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Se evidencia como se crea una agenda:  Se rellena; centro, código (ENF_TFD), servicios y que responsable de servicio, se busca al jefe de servicio, visibilidad, sobrecarga 20%, fecha de apertura, Prestaciones, localización, personal, Huecos, estructuras,
Admisión Central	Actividad Ambulatoria no Quirúrgica y Citación	Gestión de agendas	¿El mantenimiento de las agendas y prestaciones del centro se realiza en base a la normativa vigente (normalización de servicio autonómico, prestación autonómica, grupo etario, visibilidad,...)?	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Siempre



Auditado en: (Especificar el área)	Proceso	Subproceso	Requisito	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTUACIÓN	REDONDEO	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	OBSERVACIONES / DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
Admisión Central	Actividad Ambulatoria no Quirúrgica y Citación	Gestión de agendas	¿Se actualiza el catálogo de locales disponibles para cada especialidad y agendas?	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Se mantiene actualizado, en cada cambio se tiene que determinar cuándo se crea la agenda, y se detalla.  Así cuando se le cita a un paciente, se le llama al paciente para esa propia sala.  Se pueden hacer cambios de la casa y locales disponibles.  Hay salas donde puede haber cambios específicos.
Admisión Central	Actividad Ambulatoria no Quirúrgica y Citación	Gestión de agendas	¿Se actualizan siempre los registros de Gestión de Pacientes?	Media	8	8	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	En casos de reprogramación.
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	8	8	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	Actividad Ambulatoria no Quirúrgica y Citación	Solicitud de libre elección en otro centro	Para la LE solicitada en Urgencias: se procederá a dar cita marcando el check de libre elección en Selene.	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
SAP	Actividad Ambulatoria no Quirúrgica y Citación	Solicitud de libre elección en otro centro	Denegación de la LE: Se actuará según la normativa vigente.	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Admisión Central	Actividad Ambulatoria no Quirúrgica y Citación	Gestión de agendas	¿Se dispone de Formularios de creación, modificación... de agendas?	Media	8	8	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Si, se dispone de formulario, y si no viene con formulario, al pasar por dirección médica, siempre se acepta.
Citación Telefónica	Actividad Ambulatoria no Quirúrgica y Citación	Gestión de citas	¿Registros de actualización de Gestión de Pacientes?	Media	8	8	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	8	8	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Citación Telefónica	Actividad Ambulatoria no Quirúrgica y Citación	Gestión de citas	¿El sistema de registro en MULTICITA, está operativo?	Crítica	8	8	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	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	
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	



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 que el paciente no pertenezca a la Comunidad de Madrid y no sea familiar (autorizado) de un trabajador del Hospital (consultando la base de datos INFOPAC) se procederá a filiar siguiendo la normativa, consultando la pestaña poblacional de CIBELES o con los datos que nos aporte el usuario, recogiendo toda la documentación posible si no tiene Seguridad Social.	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Urgencias	Admisión de Urgencias	Identificación y filiación del paciente	En el caso que el paciente pertenezca a otra comunidad autónoma diferente de Madrid se debe registrar en "otros documentos" la frase "fuera de área" (si posteriormente se solicitase el ingreso de este paciente, se procederá a avisar de nuevo al facultativo responsable de la petición, para su información).	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Urgencias	Admisión de Urgencias	Identificación y filiación del paciente	En caso de pacientes con documentación reglada y vigente (TSE y TSI de otra comunidad autónoma) que no estén registrados en CIBELES y requieran ingreso en nuestro Centro, se procederá a darles de alta en CIBELES.	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Urgencias	Admisión de Urgencias	Asignación del financiador o garante del episodio	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	



Auditado en: (Especificar el área)	Proceso	Subproceso	Requisito	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTAJACIÓN	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: Modo de llegada: propios medios, policía, ambulancia, otro Hospital?	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Urgencias	Admisión de Urgencias	Asignación del financiador o garante del episodio	¿Se registra: Unidad de gestión: Urgencias.?	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Urgencias	Admisión de Urgencias	Asignación del financiador o garante del episodio	¿Se registra: Indicación: orden facultativa (indicación realizada y documentada por un facultativo), petición propia (paciente acude de forma voluntaria), orden Judicial: (disposición dictada por un juez), Petición familiar (a solicitud de padre, madre o tutor o representante legal de un paciente menor de edad o incapacitado)?	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Urgencias	Admisión de Urgencias	Asignación del financiador o garante del episodio	¿Se registra: Tipo de patología: enfermedad común (alteración de la salud del usuario), parto (síntomatología relacionada con el proceso de parto), accidente deportivo (daño producido en el desarrollo de una actividad deportiva estando federado el usuario), accidente de tráfico/atropello (daño ocasionado por la colisión de vehículos a motor/ lesión causada por un vehículo motor de forma directa sobre el paciente)?	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Urgencias	Admisión de Urgencias	Asignación del financiador o garante del episodio	¿Se registra: Recurso activo: recurso que ocupa el paciente en urgencias (Box, OBS, STC...)?	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: 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	No apuntan nº de póliza, pero en caso de aseguradoras, hacen fotocopia de la tarjeta del seguro privado del paciente, para luego destinar este documento a facturación a terceros
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	No apuntan nº de póliza, pero en caso de aseguradoras, hacen fotocopia de la tarjeta del seguro privado del paciente, para luego destinar este documento a facturación a terceros
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	8	8	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	No apuntan nº de póliza, pero en caso de aseguradoras, hacen fotocopia de la tarjeta del seguro privado del paciente, para luego destinar este documento a facturación a terceros
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 SADOCC se queda una copia firmada y otra se entrega al paciente.	Media	8	8	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	No apuntan nº de póliza, pero en caso de aseguradoras, hacen fotocopia de la tarjeta del seguro privado del paciente, para luego destinar este documento a facturación a terceros
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	



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	Impresión de pulsera identificativa: el SADOc imprimirá la pulsera identificativa según procedimiento, remitiendo al paciente a la Sala de Triage. (Ver procedimiento de apoyo administrativo).	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Urgencias	Admisión de Urgencias	Asignación del financiador o garante del episodio	Entrega de tríptico de acogida del Servicio de Urgencias o documento informativo similar.	Media	8	8	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	No tienen tríptico de información. Informan ellos a los pacientes que lo requieren
Urgencias	Admisión de Urgencias	Asignación del financiador o garante del episodio	Envío del paciente con la pulsera a la sala de triaje.	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Urgencias	Admisión de Urgencias	Mantenimiento del registro	El SADOc durante la estancia del paciente en urgencias se actualizará, si procede, los datos del episodio (ubicación, solicitud de pruebas, etc.) y revisará de forma continua, refrescando el sistema, los diferentes buzones de peticiones de SELENE	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Urgencias	Admisión de Urgencias	Mantenimiento del registro	Actualización de datos de: Pacientes en urgencias: listado de pacientes que permanecen en la Urgencia en Boxes y Observación (URG GEN, URG PED, URG GIN, URG GRIPEA, URG RESOLUTIVOS).	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	



Auditado en: (Especificar el área)	Proceso	Subproceso	Requisito	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTUACIÓN	REDONDEO	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	OBSERVACIONES / DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
Urgencias	Admisión de Urgencias	Mantenimiento del registro	<p>Actualización de datos de:</p> <p>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.</p>	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Urgencias	Admisión de Urgencias	Mantenimiento del registro	<p>Actualización de datos de:</p> <p>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.</p>	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Urgencias	Admisión de Urgencias	Mantenimiento del registro	<p>Actualización de datos de:</p> <p>La gestión de camas (Procedimiento de Gestión de camas), de lunes a viernes de 7:30 a 21:00h se solicitará la cama al Departamento de Gestión de Camas y el fin de semana y noches se tramitará por el SADO de Urgencias (Planning de camas no ocupadas por UE).</p>	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	En fin de semana también hay gente de guardia de gestión de camas



Auditado en: (Especificar el área)	Proceso	Subproceso	Requisito	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTUACIÓN	REDONDEO	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	OBSERVACIONES / DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
Urgencias	Admisión de Urgencias	Mantenimiento del registro	Actualización de datos de:  Una vez 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 SADO de Urgencias que ha subido a planta, se procede a la hospitalización. En la pantalla de Admisión hospitalización, se selecciona la Unidad de gestión (a cargo de quien es el ingreso) y el Recurso activo (habitación). Una vez que ingresemos al paciente finalizamos dicha petición ( Finalizada) para que desaparezca.	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Urgencias	Admisión de Urgencias	Mantenimiento del registro	Actualización de datos de:  Ingresos en UCI: habitualmente es muy urgente con lo cual no nos hacen petición. El ingreso de hace exactamente igual pero a cargo de MIV (Medicina Intensiva), solicitando a la UCI qué cama se asigna.	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Urgencias	Admisión de Urgencias	Mantenimiento del registro	Actualización de datos de:  Si nos piden un ingreso y es fuera de área, informamos al jefe de hospital, si él lo autoriza, en los informes de actividad que rellenamos ponemos que el ingreso está aceptado por el jefe de hospital.	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	



Auditado en: (Especificar el área)	Proceso	Subproceso	Requisito	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTUACIÓN	REDONDEO	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	OBSERVACIONES / DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
Urgencias	Admisión de Urgencias	Mantenimiento del registro	Actualización de datos de:  Ambulancias: buzón que muestra los pacientes en urgencias con petición de ambulancia para su gestión (importante revisar los buzones de programados y urgentes por si existiera un error del médico en la petición).	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Urgencias	Admisión de Urgencias	Mantenimiento del registro	Actualización de datos de:  - Accidentes Pirotécnicos: el administrativo registrará en la carpeta compartida " Z " a todo paciente que acuda a urgencias por accidente relacionado con artículos pirotécnicos.	Media	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	A las 21:00 de la noche extraen los datos para dárselos a la supervisora para darle todos los ingresos en urgencias (ingresos totales, pediatría, obstetricia, ginecología, pendientes de cama)
Urgencias	Admisión de Urgencias	Mantenimiento del registro	Actualización de datos de:  -Registro de Ingresos y Traslados realizados: a diario el administrativo registrará los ingresos y traslados efectuados en el Servicio de Urgencias.	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Urgencias	Admisión de Urgencias	Mantenimiento del registro	Actualización de datos de:  - Informe de Incidencias: el administrativo registrará en la carpeta Z, las incidencias que ocurran en cada uno de los turnos.	Media	8	8	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Lo hacen de viva voz



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 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.	Gestión de avisos a familiares y Tele traductor: el SADOc dará información a pacientes y familiares sobre el funcionamiento general del área de urgencias en caso de que sea requerido.	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	tele traductor tienen uno en la unidad



Auditado en: (Especificar el área)	Proceso	Subproceso	Requisito	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTUACIÓN	REDONDEO	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	OBSERVACIONES / DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
Urgencias	Admisión de Urgencias	Emisión de documentos y funciones de apoyo a la asistencia.	En caso de que el familiar o acompañante demande información o el Tele traductor (se registrará esta última actividad), será puesto en contacto con la informadora de urgencias (chaqueta verde) en horario de 8 a 22h, (de 22h a 8h se realizará la información (no clínica) de localización/ ubicación y se entregará el Tele traductor (con registro del uso) por el SADO, informándolo a la mañana siguiente a la chaqueta verde).	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	tele traductor tienen uno en la unidad
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	Gestión de camas en los tres turnos en urgencias
Urgencias	Admisión de Urgencias	Emisión de documentos y funciones de apoyo a la asistencia.	El SADO facilitará al usuario, otros documentos de tipo administrativo (según el caso filiado) tales como partes de accidente laboral, tráfico, etc., según el procedimiento de Asignación de Garantes	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Urgencias	Admisión de Urgencias	Emisión de documentos y funciones de apoyo a la asistencia.	Envío de partes Judiciales: se realizará según Procedimiento de apoyo administrativo.	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Urgencias	Admisión de Urgencias	Emisión de documentos y funciones de apoyo a la asistencia.	Entrega de partes judiciales a policía (si procede...)	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	



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.	Comunicaciones al Juzgado: Siempre en conocimiento del Jefe de Hospital se puede solicitar al SADOQ 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 SADOQ 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	8	8	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Tienen la información disponible
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 SADOQ para luego poder incorporar al sistema los datos, y con la segunda pasará el paciente a triaje.	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Urgencias	Admisión de Urgencias	Emisión de documentos y funciones de apoyo a la asistencia.	Petición de datos solicitados por Supervisor y Jefe de Hospital: se tratará de facilitar estos datos, si interfiere en la actividad de filiación y registro solicitaremos los datos que necesita para dárselos en un momento posterior sin pacientes.	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	



Auditado en: (Especificar el área)	Proceso	Subproceso	Requisito	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTUACIÓN	REDONDEO	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	OBSERVACIONES / DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
Urgencias	Admisión de Urgencias	Emisión de documentos y funciones de apoyo a la asistencia.	Para valoración in situ de un proceso de admisión en urgencias: Puntos clave: 1. SIEMPRE PREGUNTAR ¿CÓMO SE LO HA HECHO, DONDE? ¿TIENE SEGURO, MUTUA, ACCIDENTE FEDERADO, LABORAL, CAZA, ETC.? 2. REVISAR TIS CON EL TURNO ANTERIOR. 3. SINCRONIZAR DATOS (CON TARJETA) SI ES EL CASO. CONFIRMAR CON CIBELES. 4. CONTROLAR PACIENTES FUERA DE AREA (OTRO DOCUMENTO) INGRESO/ AMBULANCIA/ CITA... 5. EN CASO DE ERROR SIEMPRE ANULAR (IR HACIA ATRÁS) NO DAR DE ALTA AL PACIENTE. 6. ORGANIZAR TABLAS EN SELENE.	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Urgencias	Admisión de Urgencias	Dotación de medios	¿Se dispone de acceso a SELENE?	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Urgencias	Admisión de Urgencias	Dotación de medios	¿Se dispone de carpetas compartidas entre equipo profesional?	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Urgencias	Admisión de Urgencias	Dotación de medios	¿Se dispone de lector de tarjetas?	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	



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 medios para destrucción de papel?	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Acumulan documentación que luego tiran en contenedores de papel para su destrucción por una tercera empresa autorizada de destrucción
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	si - lo realiza 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	Informe de Gestión de Camas	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	lo realiza gestión de camas
Hospital de Día	Hospitalización y hospital de día	Gestión de camas de hospitalización y hospital de día	Informe de TIGAs	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	lo realiza hospital de día
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 realiza gestión de camas
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 realiza gestión de camas
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	
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	



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)	Revisión y comprobación en la aplicación RULEQ de los pacientes en lista de espera	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
LEQ	Cirugía	Gestión de Lista de Espera Quirúrgica (LEQ)	Aviso a pacientes de la programación de su cirugía, dejando constancia en SELENE de cada aviso	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
LEQ	Cirugía	Gestión de Lista de Espera Quirúrgica (LEQ)	Programación en SELENE de los quirófanos	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Se dispone de acceso al programa SELENE.
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	Se realizan muchas tareas asociadas a la lista de espera quirúrgica.
Citación Telefónica	Citación CCEE	Citación	Citación presencial y no presencial	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Ahora solo se hace presencial o si la petición es de antes del confinamiento, sino se hace no presencial



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	Citación CCEE	Citación	Citación presencial y no presencial de Interconsultas	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	en medicina nuclear, no hay interconsultas sí que se hacen de interconsultas en admisión de citaciones
Citación Telefónica	Citación CCEE	Citación	Citación presencial y no presencial de Pruebas específicas	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	en medicina nuclear, no hay pruebas específicas solo para pruebas en admisión de citación
Cirugía	Citación CCEE	Citación	Citación de preoperatorios	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	no, solo se hace una prueba infogramografía para la centinela
Laboratorio	Citación CCEE	Citación	Citación de pruebas analíticas	Media	8	8	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	solo a los pacientes con PET admisión de citaciones si se hace para pruebas
Radiología	Citación CCEE	Citación	Citación de exploraciones de radiodiagnóstico	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Citación Telefónica	Citación CCEE	Lista de espera	Inclusión en lista de espera	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	En lista de espera, se hace la inclusión en lista de espera, dependiendo de si es urgente, preferente o normal.



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	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	En presencial, sí que se hace
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	Solo telefónica
Citación Telefónica	Citación CCEE	Citación	Citaciones después de canalizaciones	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Se realizan citaciones de pacientes
Citación Telefónica	Citación CCEE	Entrega de medicamentos para pruebas	Entrega de medicamentos (evacuantes, enemas,...)	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	No se realizan entregas de medicamentos



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	Citación CCEE	Entrega de material para pruebas	Entrega de botes para recogida de muestras (orina, heces,)	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Recogida de muestras de orina si se hace en admisión de citación
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	
Responsable del Servicio de Personal Administrativo de SC / Jefe de Servicio de Personal Administrativo de Fidelis	Gestión del personal administrativo	Planificación del servicio	Gestión de sustituciones	Media	7	7	DESVIACIÓN DE CRITICIDAD LEVE	DL_ES_PS_0001	Algunos de los días muestreados en las planillas, hay personas que están ausentes (no se sabe porque se ausentan), pero tienen cobertura; no obstante, no hay registro de esta decisión.
Responsable del Servicio de Personal Administrativo de SC / Jefe de Servicio de Personal Administrativo de Fidelis	Gestión del personal administrativo	Planificación del servicio	Gestión de sobrecargas de trabajo	Media	7	7	DESVIACIÓN DE CRITICIDAD LEVE		Algunos de los días muestreados en las planillas, hay personas que están ausentes (no se sabe porque se ausentan), pero tienen cobertura; no obstante, no hay registro de esta decisión.
Responsable del Servicio de Personal Administrativo de SC / Jefe de Servicio de Personal Administrativo de Fidelis	Gestión del personal administrativo	Control de presencia	Comunicación de ausencias por causas médicas, por parte de los trabajadores a sus responsables funcionales.	Media	7	7	DESVIACIÓN DE CRITICIDAD LEVE		Algunos de los días muestreados en las planillas, hay personas que están ausentes (no se sabe porque se ausentan), pero tienen cobertura; no obstante, no hay registro de esta decisión.



Auditado en: (Especificar el área)	Proceso	Subproceso	Requisito	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTUACIÓN	REDONDEO	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	OBSERVACIONES / DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
Responsable del Servicio de Personal Administrativo de SC / Jefe de Servicio de Personal Administrativo de Fidelis	Gestión del personal administrativo	Control de presencia	Comunicación de ausencias por licencia al responsable directo (no al funcional)	Media	7	7	DESVIACIÓN DE CRITICIDAD LEVE		Algunos de los días muestreados en las planillas, hay personas que están ausentes (no se sabe porque se ausentan), pero tienen cobertura; no obstante, no hay registro de esta decisión.
Responsable del Servicio de Personal Administrativo de SC / Jefe de Servicio de Personal Administrativo de Fidelis	Gestión del personal administrativo	Control de presencia	Comunicación de libranzas con antelación suficiente	Media	7	7	DESVIACIÓN DE CRITICIDAD LEVE		Algunos de los días muestreados en las planillas, hay personas que están ausentes (no se sabe porque se ausentan), pero tienen cobertura; no obstante, no hay registro de esta decisión.
Responsable del Servicio de Personal Administrativo de SC / Jefe de Servicio de Personal Administrativo de Fidelis	Gestión del personal administrativo	Formación	Impartición de formación de acogida para las nuevas incorporaciones	Media	7	7	DESVIACIÓN DE CRITICIDAD LEVE		(Formación Inicial Tutorada de una semana, pero en puestos específicos hasta meses). No hay no obstante un registro de la formación inicial, o de cómo ha aprovechado el personal esta formación inicial, o de una evaluación de esta formación inicial por parte de los supervisores.
Responsable del Servicio de Personal Administrativo de SC / Jefe de Servicio de Personal Administrativo de Fidelis	Gestión del personal administrativo	Formación	Formación en las aplicaciones informáticas que se utilizan (SELENE, CIBELES, SIFCO, RULEQ...)	Media	7	7	DESVIACIÓN DE CRITICIDAD LEVE	DL_ES_PS_0002	(Formación Inicial Tutorada de una semana, pero en puestos específicos hasta meses). No hay no obstante un registro de la formación inicial, o de cómo ha aprovechado el personal esta formación inicial, o de una evaluación de esta formación inicial por parte de los supervisores.
Responsable del Servicio de Personal Administrativo de SC / Jefe de Servicio de Personal Administrativo de Fidelis	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		No se encuentra documentado, tienen toda la documentación en Z (carpeta compartida) para su puesto de trabajo, pero únicamente se firma una hoja para confirmar que ha recibido formación inicial o reciclaje en su puesto de



Auditado en: (Especificar el área)	Proceso	Subproceso	Requisito	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTUACIÓN	REDONDEO	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	OBSERVACIONES / DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
									trabajo. Pero no queda registro de lo entregado
Responsable del Servicio de Personal Administrativo de SC / Jefe de Servicio de Personal Administrativo de Fidelis	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_0003	No se puede evidenciar la aprobación por parte de la Administración Sanitaria de algunos documentos (ej: Manual de Procedimientos de Personal Administrativo, v9 (diciembre 2018)), o por ejemplo el Listín telefónico recibido, no tiene fecha de versión
Admisión Central	Gestión y la planificación de las solicitudes procedentes de Atención Primaria y Residencias Sociosanitarias		¿Se dispone del indicador: Número de solicitudes tramitadas /unidad de tiempo.? O similar...	Media	7	7	DESVIACIÓN DE CRITICIDAD LEVE	DL_ES_PS_0004	No se mide
Admisión Central	Gestión y la planificación de las solicitudes procedentes de Atención Primaria y Residencias Sociosanitarias		¿Se dispone del indicador: Porcentaje de pacientes con SM adecuada citados a más de 15 días? O similar...	Crítica	7	7	DESVIACIÓN DE CRITICIDAD LEVE		No se mide
Admisión Central	Canalizaciones		¿Se dispone de indicadores como: Número de solicitudes tramitadas /unidad de tiempo?	Media	7	7	DESVIACIÓN DE CRITICIDAD LEVE		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
Admisión Central	Canalizaciones		¿Se dispone de indicadores como: Porcentaje de pacientes de otras comunidades autónomas atendidos de forma programada en SIFCO /unidad de tiempo?	Media	7	7	DESVIACIÓN DE CRITICIDAD LEVE		No se mide
Citación Telefónica	Actividad Ambulatoria no Quirúrgica y Citación	Gestión de citas	¿Se dispone de indicadores como: Número de citas tramitadas por generador de cita/ unidad de tiempo?	Media	7	7	DESVIACIÓN DE CRITICIDAD LEVE		No se mide
Admisión Central	Actividad Ambulatoria no Quirúrgica y Citación	Gestión de agendas	¿Se dispone de indicadores como: N º pacientes con demora mayor de 60 días de primera consulta?	Media	7	7	DESVIACIÓN DE CRITICIDAD LEVE		no se realiza
Admisión Central	Actividad Ambulatoria no Quirúrgica y Citación	Gestión de agendas	¿Se dispone de indicadores como: Primer hueco extraordinario de especialidad para primera consulta y sucesiva?	Media	7	7	DESVIACIÓN DE CRITICIDAD LEVE		no se realiza
Admisión Central	Actividad Ambulatoria no Quirúrgica y Citación	Gestión de agendas	¿Se dispone de indicadores como: Porcentaje de reprogramación al mes?	Media	7	7	DESVIACIÓN DE CRITICIDAD LEVE		no se realiza
Citación Telefónica	Actividad Ambulatoria no Quirúrgica y Citación	Gestión de citas	¿Se dispone de indicadores como: Nº de pacientes no presentados y su porcentaje por especialidad y global?	Media	7	7	DESVIACIÓN DE CRITICIDAD LEVE		no se lleva ese registro



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	¿Se dispone de indicadores como: Porcentaje de reclamaciones sobre citación al mes.?	Media	7	7	DESVIACIÓN DE CRITICIDAD LEVE		no se lleva ese registro
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	7	7	DESVIACIÓN DE CRITICIDAD LEVE	DL_ES_PS_0005	Refieren que lo registran con el nombre
Recepción / Información	Recepción e información general	Información general	Información de los medios para facilitar la comunicación y los accesos a personas discapacitadas	Media	5	5	DESVIACIÓN DE CRITICIDAD MEDIA	DM_ES_PS_0001	No se dispone Se iría a atención al paciente y lo solicitaría.
Recepción / Información	Recepción e información general	Información general	Información de eventos comunicados por la Dirección del hospital	Baja	5	5	DESVIACIÓN DE CRITICIDAD MEDIA	DM_ES_PS_0002	No se comunica siempre No se comunican reuniones, formaciones, etc.
Recepción / Información	Recepción e información general	Acompañamientos	Apoyo al personal del hospital (TIGAs) que realizan el acompañamiento de pacientes que lo necesiten	Media	5	5	DESVIACIÓN DE CRITICIDAD MEDIA	DM_ES_PS_0003	No se realiza Se llama a la planta. Se les llama en caso de que un paciente necesitara una silla de ruedas o acompañarlos a una consulta.

6.2.1 Anexo 2: Tabla de Evaluación: Verificación Comunicación Cita

	Administrativa: Virginia Gey Montes				Administrativa: María Oliveira Guzmán				Administrativa: M <sup>a</sup> Luisa González Benito			
	Muestra 1	Muestra 2	Muestra 3	Muestra 4	Muestra 5	Muestra 6	Muestra 7	Muestra 8	Muestra 9	Muestra 10	Muestra 11	Muestra 12
Datos de la muestra... (Persona observada, fecha, hora y área. Adicionalmente se puede indicar el asunto tratado por el paciente...)	Área: Medicina Nuclear; Día: 26/10/2020; Hora: 15:29; Paciente: BAA; Motivo: Citación Gammagrafía Ósea	Área: Medicina Nuclear; Día: 26/10/2020; Hora: 15:30; Paciente: ADR; Motivo: Cea de próstata	Área: Medicina Nuclear; Día: 26/10/2020; Hora: 15:30; Paciente: JMHP; Motivo: Lumbociatalgia	Área: Medicina Nuclear; Día: 26/10/2020; Hora: 15:30; Paciente: FMD; Motivo: Cáncer de próstata	Área: Admisión de citas; Día: 26/10/2020; Hora: 16:15; Paciente: APT; Motivo: traumatología	Área: Admisión de citas; Día: 26/10/2020; Hora: 16:20; Paciente: ABS; Motivo: Traumatología	Área: Admisión de citas; Día: 26/10/2020; Hora: 16:23; Paciente: DDP; Motivo: Traumatología	Área: Admisión de citas; Día: 26/10/2020; Hora: 16:29; Paciente: VJS; Motivo: traumatología	Área: Citaciones Oftalmología; Día: 29/10/2020; Hora: 17:18; Paciente: ALM; Motivo: Retina	Área: Citaciones Oftalmología; Día: 29/10/2020; Hora: 17:20; Paciente: SJR; Motivo: Consulta Sucesiva	Área: Citaciones Oftalmología; Día: 29/10/2020; Hora: 17:26; Paciente: EHG; Motivo: Consulta Sucesiva	Área: Citaciones Oftalmología; Día: 29/10/2020; Hora: 17:23; Paciente: RCB; Motivo: Consulta sucesiva
Criterio	Valoración											
Saludo de bienvenida: ¡Buenos días/tardes!.	10	10	10	10	10	10	10	10	10	8	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	7	8	10	8
Identificar a la persona que voy a dar la cita: ¿-Hablo con...? Si no es el paciente identificar el parentesco con el mismo (hija, madre, esposa ).	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
Siempre se tratará de USTED a los pacientes.	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
Si la persona al otro lado del teléfono es un menor de edad no se debe dejar información, se intentará en otro momento hasta el tercer intento.	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
Explicar el motivo de la llamada: cita pendiente, reprogramación de cita, etc.	10	10	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
Saludo de despedida. ¡que tenga un buen día, un saludo!	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10



Comunidad  
de Madrid

PA SER-35/2019-AE  
INFORME HOSPITAL PUERTA DE HIERRO  
18/01/2021



	Administrativa: Virginia Gey Montes				Administrativa: María Oliveira Guzmán				Administrativa: M <sup>a</sup> Luisa González Benito			
	Muestra 1	Muestra 2	Muestra 3	Muestra 4	Muestra 5	Muestra 6	Muestra 7	Muestra 8	Muestra 9	Muestra 10	Muestra 11	Muestra 12
OBSERVACIONES / COMENTARIOS / INCIDENCIAS	Llamada de Administrativa	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: No ha presentado correctamente el Hospital	Llamada de Administrativa / Observaciones: Sólo ha saludado con un "hola"; No ha presentado correctamente el Hospital	Llamada de Administrativa	Llamada de Administrativa / Observaciones: No ha presentado correctamente el Hospital
PROMEDIO LLAMADA	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	9,6	9,5	10,0	9,8
PROMEDIO ADMINISTRATIVAS	10,0				10,0				9,7			
PROMEDIO TOTAL MUESTRA 12 LLAMADAS	9,9											

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

Proceso y subproceso	Tipo	Descripción	Valor objetivo	Estándar, objetivo o KPI (Resultado observado)	Información de consulta	Importancia	Nivel de cumplimiento	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Descripción de las evidencias
Gestión de RRHH	Estándar de prestación de servicio	Sustitución de personal por ausencias.	100%	No se mide	Planillas	Crítica	No se mide	DM_ES_DPS_0001	
		% de ausencias sustituidas							
Formación	Objetivo	Formación específica para las diferentes tareas a realizar.	100%	No se mide	Manuales de Acogida + Manuales de Procedimientos	Crítica	No se mide	DM_ES_DPS_0001	No miden exactamente este indicador, pero tienen un documento con las aplicaciones informáticas que dominan en cada unidad o por cada persona
		% de tareas técnicas críticas en las que el personal correspondiente tiene formación.							
Control	Estándar de prestación de servicio	Control de presencia de los trabajadores.	No hay estándar definido	20% (en 2019)		Media	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 absentismo							
Seguridad de la información	Estándar de prestación de servicio	Cumplimiento del deber de confidencialidad.	0%	0% en (2019 y en 2020)	Informe de Seguimiento de Indicadores Servicios Administrativos	Crítica	100%	N/A	
		% de reclamaciones relacionadas							
Gestión de RRHH	Estándar de prestación de servicio	Refuerzo de personal en sobrecargas puntuales de trabajo.	No hay estándar definido	3.100 horas de refuerzo en 2019 (media mensual) / 4.200 horas de refuerzo en 2020 (media mensual)		Crítica	No hay estándar definido	DM_ES_DPS_0002	
		% 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%	Registros de Acompañamientos	Media	100%	N/A	



Proceso y subproceso	Tipo	Descripción	Valor objetivo	Estándar, objetivo o KPI (Resultado observado)	Información de consulta	Importancia	Nivel de cumplimiento	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Descripción de las evidencias
		% de personas acompañadas sobre el total de personas a las que aplica acompañamiento							
Organización de actos	Estándar de prestación de servicio	Organización de actos.	100%	No se mide		Media	No se mide	DM_ES_DPS_0001	
		% de actos con incidencias de organización sobre el total de actos organizados							
Información	Estándar de prestación de servicio	Mostrar el conocimiento actualizado de las dependencias del centro.	No hay estándar definido	No se mide		Media	No se mide	DM_ES_DPS_0001 DM_ES_DPS_0002	
		% de incidencias relacionadas con la información sobre dependencias del centro							



Proceso y subproceso	Tipo	Descripción	Valor objetivo	Estándar, objetivo o KPI (Resultado observado)	Información de consulta	Importancia	Nivel de cumplimiento	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Descripción de las evidencias
Información	Estándar de prestación de servicio	Conocer la identificación de personas relevantes del Centro.	No hay estándar definido	No se mide		Media	No se mide	DM_ES_DPS_0001 DM_ES_DPS_0002	
		% de incidencias relacionadas con fallos en la identificación de personas relevantes del centro.							
Información	Estándar de prestación de servicio	Grado de cumplimiento en la identificación.	100% de personal identificado	97%		Media	97%	N/A	Alguna vez puntual no tienen la tarjeta identificativa o la chaqueta roja puesta
		% de personal correctamente identificado.							



Proceso y subproceso	Tipo	Descripción	Valor objetivo	Estándar, objetivo o KPI (Resultado observado)	Información de consulta	Importancia	Nivel de cumplimiento	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Descripción de las evidencias
Atención telefónica Cex	KPI	Tiempo de respuesta en llamada de entrada	Máximo 30 seg.	54,8 segundos, Tiempo de respuesta en llamada de entrada con atención personal	Informes del sistema de atención telefónica		Crítica 50%	DC_ES_DPS_0002	
Atención telefónica Recepción	KPI	Tiempo de atención en llamada de espera (llamada perdida)	< 1 minuto	1 min 14 segundos promedio en el total de llamadas en espera.	Informes del sistema de atención telefónica		Crítica 95%	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_0001	



Proceso y subproceso	Tipo	Descripción	Valor objetivo	Estándar, objetivo o KPI (Resultado observado)	Información de consulta	Importancia	Nivel de cumplimiento	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Descripción de las evidencias
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 21,53 %	Informes del sistema de atención telefónica		Crítica 40%	DC_ES_DPS_0001	
Comunicación	Estándar de prestación de servicio	Comunicación con las personas en guardia localizada.	No hay estándar definido	No se mide		Crítica	No se mide	DM_ES_DPS_0001 DM_ES_DPS_0002	
		% de incidencias relacionadas con fallos en los sistemas de comunicación con el personal de guardia.							
Comunicación	KPI	Elaboración de informes periódicos.	Mensual	100%	Informes Mensuales	Media	100%	N/A	



Proceso y subproceso	Tipo	Descripción	Valor objetivo	Estándar, objetivo o KPI (Resultado observado)	Información de consulta	Importancia	Nivel de cumplimiento	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Descripción de las evidencias
		% de 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	100%		Crítica	100%	N/A	
Información	KPI	Listado telefónico actualizado.	% de puestos de información con listado telefónico actualizado.	100% de listados actualizados en los puestos de información		Crítica	100%	N/A	
		% de puestos de información con listado telefónico actualizado.							
Información	KPI	Identificación visible del personal que presta el servicio.	% de personal correctamente identificado	100% de personal con identificación visible				N/A	Alguna vez puntual no tienen la tarjeta identificativa o la chaqueta roja puesta
		% de personal correctamente identificado							
				97%		Media	97%		



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	KPI	El personal esta correctamente uniformado.	100% de personal con uniforme correcto	97%			97%	N/A	Alguna vez puntual no tienen la tarjeta identificativa o la chaqueta roja puesta
		% 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.	80% -100%	Planillas	Crítica	85%	DM_ES_DPS_0003	En torno a 80% en épocas de bajada de actividad
		% de puestos cubiertos.							

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

ITEM	Hospital	Evalua dor	Fecha	Horario	Turno	Sala	Nº Total de Siste mas para coger turno	Nº Total de Siste mas para coger turno operati vos.	% de sistema s de gestión de turno y llamada operati vos.	Mome nto en el que se extrae el turno	Mome nto en el que se atiende al turno extraid o	Tiemp o de espera en sala (minut os)	Estad o de los siste mas de contr ol de turno s (OK / Fuera de Servic io)	Índic e de error es del siste ma de llama da en sala	Horar ios de atenci ón	Nº de pues tos en la Sala	Nº de puest os atendi dos	% de puest os atendi dos	Posibles incidenc ias ocurrid as durante la observa ción (Nº)	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Identifica ción de los puestos de atención y horario. (Nº OK)	% de puestos bien identific ados y con el horario de atención visible y correcto.	Identifica ción y uniformi dad de las personas que atienden los puestos (Nº OK)	% de personas que atienden bien uniforma das.	Observaci ones
1	HPH	CFF	26/10/2020	2:38:11 PM	Mañana	Información hall ppal.	0	0	NA	14:37	14:37	0:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
2	HPH	CFF	26/10/2020	2:44:03 PM	Mañana	Información planta baja	0	0	NA	14:41	14:41	0:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	Información extracciones
3	HPH	CFF	26/10/2020	2:45:50 PM	Mañana	Admisión Extracciones	1	1	100%	14:45	14:45	0:00	Ok	0	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
4	HPH	CFF	26/10/2020	2:46:56 PM	Mañana	Información planta baja	0	0	NA	14:46	14:47	0:01	NA	NA	0	1	1	67%	0	N/A	1	100%	1	100%	
5	HPH	CFF	26/10/2020	3:03:31 PM	Mañana	Información planta baja	0	0	NA	14:46	14:47	0:01	NA	NA	0	1	0	67%	0	N/A	1	100%	0	NA	
6	HPH	CFF	26/10/2020	3:04:15 PM	Tarde	Atención al paciente	0	0	NA	15:03	15:04	0:01	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	Ellas llaman en la puerta
7	HPH	CFF	26/10/2020	3:04:57 PM	Mañana	Información planta baja	0	0	NA	15:04	15:04	0:00	NA	NA	1	1	0	0%	1	DM_ES_CAP_0001	1	100%	0	NA	Puesto sin atención en el momento de la muestra
8	HPH	CFF	26/10/2020	3:05:34 PM	Mañana	Admisión Extracciones	1	1	100%	15:05	15:05	0:00	Ok	0	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
9	HPH	CFF	26/10/2020	3:07:42 PM	Tarde	Información hall ppal.	0	0	NA	15:06	15:09	0:03	NA	NA	1	1	0	0%	0	N/A	1	100%	0	NA	Puesto sin atención en el momento de la muestra
10	HPH	CFF	26/10/2020	3:15:31 PM	Tarde	Medicina nuclear	0	0	NA	15:04	15:04	0:00	NA	NA	0	1	1	100%	1	DM_ES_CAP_0001	1	100%	0	NA	Uniformidad: Falta pañuelo
11	HPH	CFF	26/10/2020	3:18:45 PM	Tarde	Medicina nuclear	0	0	NA	15:07	15:09	0:02	NA	NA	0	1	0	0%	0	N/A	1	100%	0	NA	



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE  
 INFORME HOSPITAL PUERTA DE HIERRO  
 18/01/2021



ITEM	Hospital	Evalua dor	Fecha	Horario	Turno	Sala	Nº Total de Siste mas para coger turno	Nº Total de Siste mas para coger turno operati vos	% de sistemas de gestión de turno y llamada operati vos.	Mome nto en el que se extrae el turno	Mome nto en el que se atiende al turno extraído	Tiempo de espera en sala (minut os)	Estado de los sistemas de control de turnos (OK / Fuera de Servicio)	Índice de error es del sistema de llamada en sala	Horarios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puestos atendidos	Posibles incidencias ocurridas durante la observación (Nº)	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Identificación de los puestos de atención y horario. (Nº OK)	% de puestos bien identificados y con el horario de atención visible y correcto.	Identificación y uniformidad de las personas que atienden los puestos (Nº OK)	% de personas que atienden bien uniformadas.	Observaciones
13	HPH	CFF	26/10/2020	3:35:27 PM	Mañana	Información planta baja	0	0	NA	15:34	15:35	0:01	NA	NA	1	1	0	0%	1	DM_ES_CAP_0001	1	100%	0	NA	Puesto sin atención en el momento de la muestra
14	HPH	CFF	26/10/2020	3:35:57 PM	Mañana	Admisión Extracciones	1	1	100%	15:36	15:36	0:00	Ok	0	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
15	HPH	CFF	26/10/2020	3:36:18 PM	Tarde	Información hall ppal.	0	0	NA	15:38	15:39	0:01	NA	NA	1	1	0	0%	1	DM_ES_CAP_0001	1	100%	0	NA	Puesto sin atención en el momento de la muestra
17	HPH	CFF	26/10/2020	3:38:16 PM	Tarde	Medicina nuclear	0	0	NA	15:39	15:42	0:03	NA	NA	0	1	0	0%	0	N/A	1	100%	0	NA	Puesto sin atención en el momento de la muestra
18	HPH	CFF	26/10/2020	3:50:48 PM	Tarde	Rehabilitación	0	0	NA	15:49	15:52	0:03	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	No identificado el horario de atención
19	HPH	CFF	26/10/2020	3:52:46 PM	Tarde	Atención al paciente	0	0	NA	15:53	15:59	0:06	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
20	HPH	CFF	26/10/2020	3:59:56 PM	Tarde	Atención al paciente	0	0	NA	15:59	15:59	0:00	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
24	HPH	CFF	26/10/2020	4:21:47 PM	Tarde	Hospital de día	1	1	100%	16:21	16:21	0:00	Ok	0	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
25	HPH	CFF	26/10/2020	4:48:39 PM	Tarde	Urgencias	0	0	NA	16:47	16:48	0:01	NA	NA	0	3	3	100%	0	N/A	3	100%	3	100%	
27	HPH	CFF	26/10/2020	4:57:24 PM	Tarde	Hospital de día	1	1	100%	17:00	17:00	0:00	Ok	0	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	Fin de turno 17.00 horas
28	HPH	CFF	29/10/2020	8:45:51 AM	Mañana	Información hall ppal.	0	0	NA	8:44	8:45	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
29	HPH	CFF	29/10/2020	8:52:21 AM	Mañana	Admisión Extracciones	1	1	100%	8:50	8:59	0:09	Ok	0	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	



PA SER-35/2019-AE  
 INFORME HOSPITAL PUERTA DE HIERRO  
 18/01/2021



ITEM	Hospital	Evalua dor	Fecha	Horario	Turno	Sala	Nº Total de Sistemas para coger turno	Nº Total de Sistemas para coger turno operativos	% de sistemas de gestión de turno y llamada operativos.	Momento en el que se extrae el turno	Momento en el que se atiende al turno extraído	Tiempo de espera en sala (minutos)	Estado de los sistemas de control de turnos (OK / Fuera de Servicio)	Índice de errores del sistema de llamada en sala	Horarios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puestos atendidos	Posibles incidencias ocurridas durante la observación (Nº)	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Identificación de los puestos de atención y horario. (Nº OK)	% de puestos bien identificados y con el horario de atención visible y correcto.	Identificación y uniformidad de las personas que atienden los puestos (Nº OK)	% de personas que atienden bien uniformadas.	Observaciones
30	HPH	CFF	29/10/2020	8:53:09 AM	Mañana	Información planta baja	0	0	NA	8:52	8:54	0:02	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
31	HPH	CFF	29/10/2020	8:55:17 AM	Mañana	Atención al paciente	0	0	NA	8:54	9:01	0:07	NA	NA	0	2	1	50%	1	DM_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%	Un puesto administrativo sin atención en el momento de la muestra
32	HPH	CFF	29/10/2020	9:01:33 AM	Mañana	Medicina nuclear	0	0	NA	9:01	9:01	0:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
33	HPH	CFF	29/10/2020	9:11:42 AM	Mañana	Medicina nuclear	0	0	NA	9:10	9:15	0:05	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
34	HPH	CFF	29/10/2020	9:17:47 AM	Mañana	Información planta baja	0	0	NA	9:17	9:19	0:02	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
35	HPH	CFF	29/10/2020	9:19:05 AM	Mañana	Admisión Extracciones	1	1	100%	9:19	9:24	0:05	Ok	0	0	2	2	100%	1	DM_ES_CAP_0001	2	100%	1	50%	Uniformidad: Falta identificación
36	HPH	CFF	29/10/2020	9:33:49 AM	Mañana	Rehabilitación	0	0	NA	9:27	9:33	0:06	NA	NA	1	1	0	0%	1	DM_ES_CAP_0001	1	100%	0	NA	Puesto sin atención en el momento de la muestra
37	HPH	CFF	29/10/2020	9:50:16 AM	Mañana	Información planta baja	0	0	NA	9:40	9:49	0:09	NA	NA	0	1	1	100%	1	DM_ES_CAP_0001	1	100%	0	NA	Uniformidad: Falta identificación
38	HPH	CFF	29/10/2020	9:50:58 AM	Mañana	Admisión Extracciones	1	1	100%	9:50	9:58	0:08	Ok	0	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
39	HPH	CFF	29/10/2020	9:51:50 AM	Mañana	Atención al paciente	0	0	NA	9:51	9:53	0:02	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
40	HPH	CFF	29/10/2020	9:55:24 AM	Mañana	Citaciones pediatría	0	0	NA	9:54	9:55	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	1	DM_ES_CAP_0001	1	100%	0	NA	Uniformidad: Falta identificación



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE  
 INFORME HOSPITAL PUERTA DE HIERRO  
 18/01/2021



ITEM	Hospital	Evalua dor	Fecha	Horario	Turno	Sala	Nº Total de Sistemas para coger turno	Nº Total de Sistemas para coger turno operati vos	% de sistemas de gestión de turno y llamada operati vos.	Momento en el que se extrae el turno	Momento en el que se atiende al turno extraido	Tiempo de espera en sala (minutos)	Estado de los sistemas de control de turno (OK / Fuera de Servicio)	Índice de error es del sistema de llamada en sala	Horarios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puestos atendidos	Posibles incidencias ocurridas durante la observación (Nº)	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Identificación de los puestos de atención y horario. (Nº OK)	% de puestos bien identificados y con el horario de atención visible y correcto.	Identificación y uniformidad de las personas que atienden los puestos (Nº OK)	% de personas que atienden bien uniformadas.	Observaciones
41	HPH	CFF	29/10/2020	10:04:09 AM	Mañana	Citaciones	1	1	100%	10:00	10:06	0:06	OK	0	0	3	2	67%	1	DM_ES_CAP_0001	3	100%	2	100%	Un puesto administrativo sin atención en el momento de la muestra
42	HPH	CFF	29/10/2020	10:04:58 AM	Mañana	Información citaciones	0	0	NA	10:02	10:11	0:09	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
43	HPH	CFF	29/10/2020	10:18:04 AM	Mañana	Hospital de día Qx	0	0	NA	10:16	10:18	0:02	Ok	0	0	2	1	50%	1	DM_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%	Un puesto administrativo sin atención en el momento de la muestra
44	HPH	CFF	29/10/2020	10:20:47 AM	Mañana	Información citaciones	0	0	NA	10:20	10:21	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
45	HPH	CFF	29/10/2020	10:23:56 AM	Mañana	Urgencias	0	0	NA	10:23	10:23	0:00	NA	NA	0	3	3	100%	1	DM_ES_CAP_0001	3	100%	2	67%	Uniformidad: Falta identificación
46	HPH	CFF	29/10/2020	10:28:19 AM	Mañana	Hospital de día	1	1	100%	10:27	10:29	0:02	Ok	0	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
47	HPH	CFF	29/10/2020	10:28:55 AM	Mañana	Hospital de día Qx	0	0	NA	10:30	10:33	0:03	Ok	0	0	2	1	50%	1	DM_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%	Un puesto administrativo sin atención en el momento de la muestra
48	HPH	CFF	29/10/2020	10:51:52 AM	Mañana	Medicina nuclear	0	0	NA	10:45	10:53	0:08	NA	NA	0	1	0	0%	0	N/A	1	100%	0	NA	
49	HPH	CFF	29/10/2020	10:53:36 AM	Mañana	Medicina nuclear	0	0	NA	10:48	10:50	0:02	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	



PA SER-35/2019-AE  
 INFORME HOSPITAL PUERTA DE HIERRO  
 18/01/2021



ITEM	Hospital	Evalua dor	Fecha	Horario	Turno	Sala	Nº Total de Siste mas para coger turno	Nº Total de Siste mas para coger turno operati vos	% de sistema s de gestión de turno y llamada operati vos.	Mome nto en el que se extrae el turno	Mome nto en el que se atiende al turno extraído	Tiempo de espera en sala (minut os)	Estad o de los siste mas de control de turno s (OK / Fuera de Servic io)	Índic e de error es del siste ma de llama da en sala	Horar ios de atenci ón	Nº de pues tos en la Sala	Nº de pues tos atendi dos	% de pues tos atendi dos	Posibles incidenc ias ocurrid as durante la observa ción (Nº)	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Identifica ción de los puestos de atención y horario. (Nº OK)	% de puestos bien identific ados y con el horario de atención visible y correcto.	Identifica ción y uniformi dad de las personas que atienden los puestos (Nº OK)	% de personas que atienden bien uniforma das.	Observaci ones
50	HPH	CFF	29/10/2020	10:54:27 AM	Mañana	Atención al paciente	0	0	NA	10:53	10:55	0:02	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	Hay que acercarse a la puerta para que vean que hay personas
51	HPH	CFF	29/10/2020	10:54:50 AM	Mañana	Citaciones pediatría	0	0	NA	10:55	10:56	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
52	HPH	CFF	29/10/2020	10:55:19 AM	Mañana	Información planta baja	0	0	NA	10:56	10:57	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
53	HPH	CFF	29/10/2020	10:56:11 AM	Mañana	Admisión Extracciones	1	1	100%	10:55	11:01	0:06	Ok	0	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
54	HPH	CFF	29/10/2020	10:56:52 AM	Mañana	Citaciones	1	1	100%	10:56	10:58	0:02	OK	0	0	3	3	100%	0	N/A	3	100%	3	100%	1 administrativo extra dando soporte
55	HPH	CFF	29/10/2020	10:57:25 AM	Mañana	Información citaciones	0	0	NA	10:34	10:35	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
56	HPH	CFF	29/10/2020	10:58:05 AM	Mañana	Admisión Extracciones	1	1	100%	10:58	11:01	0:03	Ok	0	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
57	HPH	CFF	29/10/2020	10:58:43 AM	Mañana	Información planta baja	0	0	NA	10:39	10:41	0:02	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
58	HPH	CFF	29/10/2020	10:59:05 AM	Mañana	Información hall ppal.	0	0	NA	10:42	10:42	0:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
59	HPH	CFF	29/10/2020	11:01:00 AM	Mañana	Información citaciones	0	0	NA	11:00	11:03	0:03	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
60	HPH	CFF	29/10/2020	11:01:51 AM	Mañana	Citaciones	1	1	100%	11:01	11:07	0:06	OK	0	0	3	2	67%	1	DM_ES_CAP_0001	3	100%	2	100%	Un puesto administrativo sin atención en el momento de la muestra
61	HPH	CFF	29/10/2020	11:03:25 AM	Mañana	Hospital de día	1	1	100%	11:03	11:03	0:00	Ok	0	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE  
 INFORME HOSPITAL PUERTA DE HIERRO  
 18/01/2021



ITEM	Hospital	Evalua dor	Fecha	Horario	Turno	Sala	Nº Total de Siste mas para coger turno	Nº Total de Siste mas para coger turno operati vos	% de sistema s de gestión de turno y llamada operati vos.	Mome nto en el que se extrae el turno	Mome nto en el que se atiende al turno extraído	Tiempo de espera en sala (minut os)	Estad o de los siste mas de contr ol de turno s (OK / Fuera de Servic io)	Índic e de error es del siste ma de llama da en sala	Horar ios de atenci ón	Nº de pues tos en la Sala	Nº de puestos atendi dos	% de puesto s atendi dos	Posibles incidenc ias ocurrida s durante la observa ción (Nº)	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Identifica ción de los puestos de atención y horario. (Nº OK)	% de puestos bien identifi cados y con el horario de atención visible y correcto.	Identifica ción y uniformi dad de las personas que atienden los puestos (Nº OK)	% de personas que atienden bien uniforma das.	Observaci ones
62	HPH	CFF	29/10/2020	11:05:09 AM	Mañana	Hospital de día Qx	0	0	NA	11:04	11:04	0:00	Ok	0	0	2	2	100%	1	DM_ES_CAP_0001	2	100%	1	50%	Uniformidad: Falta identificación
63	HPH	CFF	29/10/2020	11:12:20 AM	Mañana	Hospital de día Qx	0	0	NA	11:07	11:12	0:05	Ok	0	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	Llegan pacientes con cita telefónica y les piden comprobante de cita. No lo tienen porque es citación telefónica. No encuentra la cita
64	HPH	CFF	29/10/2020	11:17:17 AM	Mañana	Información citaciones	0	0	NA	10:16	10:16	0:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
65	HPH	CFF	29/10/2020	11:17:39 AM	Mañana	Citaciones	1	1	100%	11:17	11:22	0:05	OK	0	0	3	2	67%	0	N/A	3	100%	2	100%	
66	HPH	CFF	29/10/2020	11:23:42 AM	Mañana	Citaciones pediatría	0	0	NA	11:22	11:24	0:02	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
67	HPH	CFF	29/10/2020	11:27:25 AM	Mañana	Atención al paciente	0	0	NA	11:24	11:28	0:04	NA	NA	0	2	1	50%	1	DM_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%	Un puesto administrativo sin atención en el momento de la muestra
68	HPH	CFF	29/10/2020	11:31:43 AM	Mañana	Admisión Extracciones	1	1	100%	11:31	11:35	0:04	Ok	0	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
69	HPH	CFF	29/10/2020	11:32:20 AM	Mañana	Información citaciones	0	0	NA	11:32	11:33	0:01	NA	NA	1	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
70	HPH	CFF	29/10/2020	11:33:37 AM	Mañana	Información hall ppal.	0	0	NA	10:33	10:34	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE  
 INFORME HOSPITAL PUERTA DE HIERRO  
 18/01/2021



ITEM	Hospital	Evalua dor	Fecha	Horario	Turno	Sala	Nº Total de Sistemas para coger turno	Nº Total de Sistemas para coger turno operati vos	% de sistemas de gestión de turno y llamada operati vos.	Mome nto en el que se extrae el turno	Mome nto en el que se atiende al turno extraído	Tiempo de espera en sala (minut os)	Estad o de los siste mas de control de turno (OK / Fuera de Servicio)	Índic e de error es del siste ma de llama da en sala	Horar ios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puestos atendidos	Posibles incidenc ias ocurrida s durante la observa ción (Nº)	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Identifica ción de los puestos de atención y horario. (Nº OK)	% de puestos bien identific ados y con el horario de atención visible y correcto.	Identifica ción y uniformi dad de las personas que atienden los puestos (Nº OK)	% de personas que atienden bien uniforma das.	Observaci ones
71	HPH	CFF	29/10/2020	11:38:16 AM	Mañana	Medicina nuclear	0	0	NA	11:35	11:36	0:01	NA	NA	0	1	0	0%	1	DM_ES_CAP_0001	1	100%	0	NA	Puesto sin atención en el momento de la muestra
72	HPH	CFF	29/10/2020	11:39:26 AM	Mañana	Medicina nuclear	0	0	NA	11:38	11:39	0:01	NA	NA	0	1	0	0%	0	N/A	1	100%	0	NA	Puesto sin atención en el momento de la muestra
73	HPH	CFF	29/10/2020	11:43:40 AM	Mañana	Atención al paciente	0	0	NA	10:41	10:45	0:04	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
74	HPH	CFF	29/10/2020	11:55:04 AM	Mañana	Citaciones pediatría	0	0	NA	11:54	11:54	0:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
75	HPH	CFF	29/10/2020	11:58:06 AM	Mañana	Citaciones	1	1	100%	11:58	11:59	0:01	OK	0	0	3	3	100%	0	N/A	3	100%	3	100%	
76	HPH	CFF	29/10/2020	11:58:36 AM	Mañana	Información citaciones	0	0	NA	11:58	11:59	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
77	HPH	CFF	29/10/2020	12:00:39 PM	Mañana	Hospital de día	1	1	100%	12:00	12:00	0:00	Ok	0	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
78	HPH	CFF	29/10/2020	12:04:14 PM	Mañana	Hospital de día Qx	0	0	NA	12:03	12:04	0:01	Ok	0	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
79	HPH	CFF	29/10/2020	12:14:52 PM	Mañana	Hospital de día Qx	0	0	NA	12:42	12:44	0:02	Ok	0	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
80	HPH	CFF	29/10/2020	12:15:19 PM	Mañana	Hospital de día	1	1	100%	12:45	12:45	0:00	Ok	0	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	10 personas sentadas en asientos no habilitados
81	HPH	CFF	29/10/2020	12:19:53 PM	Mañana	Urgencias	0	0	NA	12:17	12:19	0:02	NA	NA	0	3	3	100%	0	N/A	3	100%	3	100%	
82	HPH	CFF	29/10/2020	12:23:11 PM	Mañana	Información citaciones	0	0	NA	12:23	12:25	0:02	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
83	HPH	CFF	29/10/2020	12:23:49 PM	Mañana	Citaciones	1	1	100%	12:23	12:28	0:05	OK	0	0	3	3	100%	0	N/A	3	100%	3	100%	



PA SER-35/2019-AE  
 INFORME HOSPITAL PUERTA DE HIERRO  
 18/01/2021



ITEM	Hospital	Evalua dor	Fecha	Horario	Turno	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 error es del sistema de llamada en sala	Horarios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puestos atendidos	Posibles incidencias ocurridas durante la observación (Nº)	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Identificación de los puestos de atención y horario. (Nº OK)	% de puestos bien identificados y con el horario de atención visible y correcto.	Identificación y uniformidad de las personas que atienden los puestos (Nº OK)	% de personas que atienden bien uniformadas.	Observaciones
84	HPH	CFF	29/10/2020	12:27:40 PM	Mañana	Citaciones pediatría	0	0	NA	12:27	12:27	0:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
85	HPH	CFF	29/10/2020	12:28:07 PM	Mañana	Atención al paciente	0	0	NA	12:27	12:29	0:02	NA	NA	0	2	1	67%	0	N/A	2	100%	1	100%	
86	HPH	CFF	29/10/2020	12:30:23 PM	Mañana	Información planta baja	0	0	NA	12:30	12:31	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
87	HPH	CFF	29/10/2020	12:30:44 PM	Mañana	Admisión Extracciones	1	1	100%	12:30	12:31	0:01	Ok	0	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
88	HPH	CFF	29/10/2020	12:31:47 PM	Mañana	Información hall ppal.	0	0	NA	12:32	12:32	0:00	NA	NA	0	1	1	33%	0	N/A	1	100%	1	100%	
90	HPH	CFF	29/10/2020	12:35:02 PM	Mañana	Medicina nuclear	0	0	NA	12:33	12:35	0:02	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
91	HPH	CFF	29/10/2020	12:43:11 PM	Mañana	Rehabilitación	0	0	NA	12:35	12:39	0:04	NA	NA	1	1	0	0%	1	DM_ES_CAP_0001	1	100%	0	NA	Puesto sin atención en el momento de la muestra
92	HPH	CFF	29/10/2020	12:44:15 PM	Mañana	Información planta baja	0	0	NA	12:43	12:43	0:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	Uniformidad: Falta identificación
93	HPH	CFF	29/10/2020	12:44:49 PM	Mañana	Extracciones	1	1	100%	12:44	12:48	0:04	Ok	0	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
94	HPH	CFF	29/10/2020	12:55:29 PM	Mañana	Información hall ppal.	0	0	NA	12:54	12:54	0:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
95	HPH	CFF	29/10/2020	1:36:43 PM	Mañana	Información hall ppal.	0	0	NA	13:01	13:02	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
96	HPH	CFF	29/10/2020	1:37:13 PM	Mañana	Información planta baja	0	0	NA	13:02	13:03	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
97	HPH	CFF	29/10/2020	1:37:36 PM	Mañana	Extracciones	1	1	100%	13:37	13:39	0:02	Ok	0	0	2	1	50%	1	DM_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%	Un puesto administrativo sin atención en el momento de la muestra
98	HPH	CFF	29/10/2020	1:38:45 PM	Mañana	Atención al paciente	0	0	NA	13:08	13:12	0:04	NA	NA	0	2	1	50%	0	N/A	2	100%	1	100%	



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE  
 INFORME HOSPITAL PUERTA DE HIERRO  
 18/01/2021



ITEM	Hospital	Evalua dor	Fecha	Horario	Turno	Sala	Nº Total de Sistemas para coger turno	Nº Total de Sistemas para coger turno operativos	% de sistemas de gestión de turno y llamada operativos.	Momento en el que se extrae el turno	Momento en el que se atiende al turno extraído	Tiempo de espera en sala (minutos)	Estado de los sistemas de control de turnos (OK / Fuera de Servicio)	Índice de errores del sistema de llamada en sala	Horarios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puestos atendidos	Posibles incidencias ocurridas durante la observación (Nº)	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Identificación de los puestos de atención y horario. (Nº OK)	% de puestos bien identificados y con el horario de atención visible y correcto.	Identificación y uniformidad de las personas que atienden los puestos (Nº OK)	% de personas que atienden bien uniformadas.	Observaciones
99	HPH	CFF	29/10/2020	1:39:07 PM	Mañana	Citaciones pediatría	0	0	NA	13:16	13:17	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
100	HPH	CFF	29/10/2020	1:39:33 PM	Mañana	Rehabilitación	0	0	NA	13:22	13:24	0:02	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
101	HPH	CFF	29/10/2020	1:40:33 PM	Mañana	Información citaciones	0	0	NA	13:31	13:35	0:04	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
102	HPH	CFF	29/10/2020	1:41:00 PM	Mañana	Urgencias	0	0	NA	13:40	13:41	0:01	NA	NA	0	3	2	67%	0	N/A	3	100%	2	100%	
103	HPH	CFF	29/10/2020	1:57:41 PM	Mañana	Información hall ppal.	0	0	NA	13:57	13:57	0:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
104	HPH	CFF	29/10/2020	1:59:01 PM	Mañana	Extracciones	1	1	100%	1:59	1:59	0:00	Ok	0	0	2	1	50%	0	N/A	2	100%	1	100%	
105	HPH	CFF	29/10/2020	1:59:58 PM	Mañana	Información planta baja	0	0	NA	13:59	14:12	0:13	NA	NA	1	1	0	0%	0	N/A	1	100%	0	NA	Puesto sin atención en el momento de la muestra
107	HPH	CFF	29/10/2020	2:02:21 PM	Mañana	Medicina nuclear	0	0	NA	14:01	14:01	0:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
108	HPH	CFF	29/10/2020	2:08:06 PM	Mañana	Rehabilitación	0	0	NA	14:07	14:08	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
109	HPH	CFF	29/10/2020	2:09:42 PM	Mañana	Atención al paciente	0	0	NA	14:08	14:10	0:02	NA	NA	0	2	1	50%	0	N/A	2	100%	1	100%	
110	HPH	CFF	29/10/2020	2:10:18 PM	Mañana	Citaciones pediatría	0	0	NA	14:10	14:10	0:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
111	HPH	CFF	29/10/2020	2:12:26 PM	Mañana	Citaciones	1	1	100%	14:12	14:16	0:04	OK	0	0	3	3	100%	0	N/A	3	100%	3	100%	
112	HPH	CFF	29/10/2020	2:12:56 PM	Mañana	Información citaciones	0	0	NA	14:12	14:12	0:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
113	HPH	CFF	29/10/2020	2:14:17 PM	Mañana	Hospital de día	1	1	100%	14:13	14:13	0:00	Ok	0	0	2	1	50%	0	N/A	2	100%	1	100%	
114	HPH	CFF	29/10/2020	2:18:10 PM	Mañana	Urgencias	0	0	NA	14:17	14:19	0:02	NA	NA	0	3	2	67%	0	N/A	3	100%	2	100%	
115	HPH	CFF	29/10/2020	2:18:47 PM	Mañana	Información citaciones	0	0	NA	14:50	14:50	0:00	NA	NA	0	1	1	33%	0	N/A	1	100%	1	100%	
116	HPH	CFF	29/10/2020	2:19:21 PM	Mañana	Citaciones	1	1	100%	14:19	14:22	0:03	OK	0	0	3	2	67%	0	N/A	3	100%	2	100%	
117	HPH	CFF	29/10/2020	2:22:03 PM	Mañana	Citaciones pediatría	0	0	NA	14:21	14:21	0:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	

ITEM	Hospital	Evalua dor	Fecha	Horario	Turno	Sala	Nº Total de Siste mas para coger turno	Nº Total de Siste mas para coger turno operati vos	% de sistema s de gestión de turno y llamada operati vos.	Mome nto en el que se extrae el turno	Mome nto en el que se atiende al turno extraí do	Tiemp o de espera en sala (minut os)	Estad o de los siste mas de control de turno s (OK / Fuera de Servic io)	Índic e de error es del siste ma de llama da en sala	Horar ios de atenci ón	Nº de pues tos en la Sala	Nº de pues tos atendi dos	% de pues tos atendi dos	Posibles incide ncias ocurrid as durante la observ ación (Nº)	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Identifi cación de los puestos de atención y horario. (Nº OK)	% de puestos bien identifi cados y con el horario de atención visible y correcto.	Identifi cación y uniformi dad de las personas que atienden los puestos (Nº OK)	% de personas que atienden bien uniforma das.	Observaci ones
118	HPH	CFF	29/10/2020	2:22:37 PM	Mañana	Atención al paciente	0	0	NA	14:22	14:23	0:01	NA	NA	0	2	2	50%	1	DM_ES_CAP_0001	2	100%	1	50%	Un puesto administrativo sin atención en el momento de la muestra
119	HPH	CFF	29/10/2020	2:23:14 PM	Mañana	Información planta baja	0	0	NA	14:23	14:23	0:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
120	HPH	CFF	29/10/2020	2:23:46 PM	Mañana	Extracciones	1	1	100%	14:23	14:23	0:00	Ok	0	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
121	HPH	CFF	29/10/2020	2:26:07 PM	Mañana	Información hall ppal.	0	0	NA	14:23	14:24	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
123	HPH	CFF	29/10/2020	2:32:20 PM	Mañana	Medicina nuclear	0	0	NA	14:31	14:32	0:01	NA	NA	0	1	0	0%	1	DM_ES_CAP_0001	1	100%	0	NA	Puesto sin atención en el momento de la muestra
124	HPH	CFF	29/10/2020	2:34:29 PM	Mañana	Rehabilitación	0	0	NA	14:34	14:34	0:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
125	HPH	CFF	29/10/2020	2:36:39 PM	Mañana	Atención al paciente	0	0	NA	14:35	14:35	0:00	NA	NA	0	2	1	50%	1	DM_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%	Un puesto administrativo sin atención en el momento de la muestra
126	HPH	CFF	29/10/2020	2:37:41 PM	Mañana	Citaciones pediatría	0	0	NA	14:37	14:37	0:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
127	HPH	CFF	29/10/2020	2:39:11 PM	Mañana	Citaciones	1	1	100%	2:39	2:41	0:02	OK	0	0	3	3	100%	0	N/A	3	100%	3	100%	
128	HPH	CFF	29/10/2020	2:40:28 PM	Mañana	Información citaciones	0	0	NA	14:39	14:40	0:01	NA	NA	0	1	1	50%	0	N/A	1	100%	1	100%	
129	HPH	CFF	29/10/2020	2:41:57 PM	Mañana	Citaciones	1	1	100%	14:40	14:42	0:02	OK	0	0	3	2	67%	0	N/A	3	100%	2	100%	
130	HPH	CFF	29/10/2020	2:42:33 PM	Mañana	Hospital de día	1	1	100%	14:43	14:43	0:00	Ok	0	0	2	1	50%	0	N/A	2	100%	1	100%	



PA SER-35/2019-AE  
 INFORME HOSPITAL PUERTA DE HIERRO  
 18/01/2021



ITEM	Hospital	Evalua dor	Fecha	Horario	Turno	Sala	Nº Total de Sistemas para coger turno	Nº Total de Sistemas para coger turno operativos	% de sistemas de gestión de turno y llamada operativos.	Momento en el que se extrae el turno	Momento en el que se atiende al turno extraido	Tiempo de espera en sala (minutos)	Estado de los sistemas de control de turno (OK / Fuera de Servicio)	Índice de error es del sistema de llamada en sala	Horarios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puestos atendidos	Posibles incidencias ocurridas durante la observación (Nº)	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Identificación de los puestos de atención y horario. (Nº OK)	% de puestos bien identificados y con el horario de atención visible y correcto.	Identificación y uniformidad de las personas que atienden los puestos (Nº OK)	% de personas que atienden bien uniformadas.	Observaciones
131	HPH	CFF	29/10/2020	2:43:48 PM	Tarde	Hospital de día Qx	0	0	NA	14:44	14:44	0:00	Ok	0	0	2	1	50%	1	DM_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%	Un puesto administrativo sin atención en el momento de la muestra
133	HPH	CFF	29/10/2020	2:47:45 PM	Mañana	Urgencias	0	0	NA	14:46	14:51	0:05	NA	NA	0	3	3	100%	0	N/A	3	100%	3	100%	
134	HPH	CFF	29/10/2020	2:51:28 PM	Tarde	Hospital de día Qx	0	0	NA	14:50	14:51	0:01	Ok	0	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
135	HPH	CFF	29/10/2020	2:51:48 PM	Mañana	Información citaciones	0	0	NA	14:46	14:51	0:05	NA	NA	0	1	0	67%	0	N/A	1	100%	0	NA	
136	HPH	CFF	29/10/2020	2:52:18 PM	Mañana	Citaciones	1	1	100%	14:50	14:51	0:01	OK	0	0	3	2	67%	0	N/A	3	100%	2	100%	
137	HPH	CFF	29/10/2020	2:53:18 PM	Mañana	Citaciones pediatría	0	0	NA	14:53	14:53	0:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
138	HPH	CFF	29/10/2020	2:53:39 PM	Mañana	Atención al paciente	0	0	NA	14:53	14:53	0:00	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
139	HPH	CFF	29/10/2020	2:54:03 PM	Mañana	Extracciones	1	1	100%	14:46	14:51	0:05	Ok	0	0	1	1	50%	0	N/A	1	100%	1	100%	
141	HPH	CFF	29/10/2020	2:54:30 PM	Mañana	Información planta baja	0	0	NA	14:50	14:51	0:01	NA	NA	1	1	0	0%	1	DM_ES_CAP_0001	1	100%	0	NA	Puesto sin atención en el momento de la muestra
142	HPH	CFF	29/10/2020	4:34:25 PM	Tarde	Información hall ppal.	0	0	NA	16:34	16:34	0:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
143	HPH	CFF	29/10/2020	4:36:37 PM	Mañana	Extracciones	1	1	100%	16:35	16:37	0:02	Ok	0	1	1	0	0%	1	DM_ES_CAP_0001	1	100%	0	NA	Puesto sin atención en el momento de la muestra



PA SER-35/2019-AE  
 INFORME HOSPITAL PUERTA DE HIERRO  
 18/01/2021



ITEM	Hospital	Evalua dor	Fecha	Horario	Turno	Sala	Nº Total de Siste mas para coger turno	Nº Total de Siste mas para coger turno operati vos	% de sistema s de gestión de turno y llamada operati vos.	Mome nto en el que se extrae el turno	Mome nto en el que se atiende al turno extraído	Tiempo de espera en sala (minut os)	Estad o de los siste mas de control de turno s (OK / Fuera de Servic io)	Índic e de error es del siste ma de llama da en sala	Horar ios de aten ción	Nº de pues tos en la Sala	Nº de puestos atendi dos	% de puesto s atendi dos	Posibles incidenc ias ocurrid as durante la observa ción (Nº)	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Identifica ción de los puestos de aten ción y horario. (Nº OK)	% de puestos bien identifi cados y con el horario de aten ción visible y correcto.	Identifica ción y uniformi dad de las personas que atienden los puestos (Nº OK)	% de personas que atienden bien uniforma das.	Observaci ones
144	HPH	CFF	29/10/2020	4:39:37 PM	Tarde	Atención al paciente	0	0	NA	16:37	16:39	0:02	NA	NA	0	2	1	50%	1	DM_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%	Un puesto administrativo sin atención en el momento de la muestra
145	HPH	CFF	29/10/2020	4:40:28 PM	Tarde	Citaciones	1	1	100%	16:40	16:42	0:02	OK	0	0	3	2	67%	1	DM_ES_CAP_0001	3	100%	2	100%	Un puesto administrativo sin atención en el momento de la muestra
146	HPH	CFF	29/10/2020	4:41:31 PM	Tarde	Información citaciones	0	0	NA	16:43	16:44	0:01	NA	NA	0	1	0	0%	1	DM_ES_CAP_0001	1	100%	0	NA	Puesto sin atención en el momento de la muestra
147	HPH	CFF	29/10/2020	4:43:32 PM	Mañana	Hospital de día	1	1	100%	16:43	16:43	0:00	Ok	0	0	2	1	50%	0	N/A	2	100%	1	100%	
148	HPH	CFF	29/10/2020	4:44:20 PM	Tarde	Hospital de día Qx	0	0	NA	16:44	16:44	0:00	Ok	0	0	2	1	50%	0	N/A	2	100%	1	100%	
149	HPH	CFF	29/10/2020	4:45:29 PM	Tarde	Información citaciones	0	0	NA	16:45	16:46	0:01	NA	NA	0	1	0	67%	0	N/A	1	100%	0	NA	
150	HPH	CFF	29/10/2020	4:50:39 PM	Tarde	Atención al paciente	0	0	NA	16:49	16:49	0:00	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
151	HPH	CFF	29/10/2020	5:16:59 PM	Tarde	Atención al paciente	0	0	NA	16:49	16:49	0:00	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
152	HPH	CFF	29/10/2020	5:18:03 PM	Tarde	Información hall ppal.	0	0	NA	17:16	17:18	0:02	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
153	HPH	CFF	29/10/2020	5:23:06 PM	Tarde	Información hall ppal.	0	0	NA	17:19	17:23	0:04	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
154	HPH	CFF	29/10/2020	5:25:29 PM	Tarde	Información hall ppal.	0	0	NA	17:25	17:26	0:01	NA	NA	1	1	0	0%	1	DM_ES_CAP_0001	1	100%	0	NA	Puesto sin atención en el momento



PA SER-35/2019-AE  
 INFORME HOSPITAL PUERTA DE HIERRO  
 18/01/2021



ITEM	Hospital	Evalua dor	Fecha	Horario	Turno	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
																									de la muestra
155	HPH	CFF	29/10/2020	5:39:16 PM	Tarde	Atención al paciente	0	0	NA	17:38	17:39	0:01	NA	NA	0	2	1	50%	0	N/A	2	100%	1	100%	
156	HPH	CFF	29/10/2020	5:42:36 PM	Tarde	Citaciones	1	1	100%	17:42	17:44	0:02	OK	0	0	3	3	100%	0	N/A	3	100%	3	100%	
157	HPH	CFF	29/10/2020	5:42:59 PM	Tarde	Información citaciones	0	0	NA	17:42	17:42	0:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
158	HPH	CFF	30/10/2020	8:31:18 AM	Mañana	Rehabilitación	0	0	NA	8:30	8:30	0:00	NA	NA	1	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
159	HPH	CFF	30/10/2020	8:33:30 AM	Mañana	Información planta baja	0	0	NA	8:31	8:33	0:02	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
160	HPH	CFF	30/10/2020	8:34:01 AM	Mañana	Extracciones	1	1	100%	8:30	8:30	0:00	Ok	0	0	2	2	67%	0	N/A	2	100%	2	100%	
161	HPH	CFF	30/10/2020	8:35:38 AM	Mañana	Información hall ppal.	0	0	NA	8:31	8:33	0:02	NA	NA	1	1	0	0%	0	N/A	1	100%	0	NA	Puesto sin atención en el momento de la muestra
162	HPH	CFF	30/10/2020	8:58:07 AM	Mañana	Información hall ppal.	0	0	NA	8:56	8:57	0:01	NA	NA	0	1	1	67%	0	N/A	1	100%	1	100%	
163	HPH	CFF	30/10/2020	9:00:09 AM	Mañana	Extracciones	1	1	100%	9:00	9:02	0:02	Ok	0	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
164	HPH	CFF	30/10/2020	9:01:11 AM	Mañana	Información planta baja	0	0	NA	8:59	9:01	0:02	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
165	HPH	CFF	30/10/2020	9:05:29 AM	Mañana	Citaciones pediatría	0	0	NA	9:03	9:05	0:02	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
166	HPH	CFF	30/10/2020	9:21:26 AM	Mañana	Hospital de día	1	1	100%	9:11	9:12	0:01	Ok	0	0	2	1	50%	1	DM_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%	Un puesto administrativo sin atención en el momento de la muestra
167	HPH	CFF	30/10/2020	9:22:01 AM	Mañana	Hospital de día Qx	0	0	NA	9:15	9:15	0:00	Ok	0	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE  
 INFORME HOSPITAL PUERTA DE HIERRO  
 18/01/2021



ITEM	Hospital	Evalua dor	Fecha	Horario	Turno	Sala	Nº Total de Sistemas para coger turno	Nº Total de Sistemas para coger turno operati vos	% de sistemas de gestión de turno y llamada operati vos.	Momento en el que se extrae el turno	Momento en el que se atiende al turno extraido	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
168	HPH	CFF	30/10/2020	9:22:33 AM	Mañana	Información citaciones	0	0	NA	9:19	9:21	0:02	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
169	HPH	CFF	30/10/2020	9:23:02 AM	Mañana	Citaciones	1	1	100%	9:23	9:25	0:02	OK	0	0	3	3	100%	0	N/A	3	100%	3	100%	
170	HPH	CFF	30/10/2020	9:25:21 AM	Mañana	Hospital de día Qx	0	0	NA	9:23	9:25	0:02	Ok	0	0	2	2	100%	1	DM_ES_CAP_0001	2	100%	1	50%	Uniformidad: Falta identificación
171	HPH	CFF	30/10/2020	9:28:06 AM	Mañana	Hospital de día	1	1	100%	9:26	9:27	0:01	Ok	0	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
172	HPH	CFF	30/10/2020	9:29:24 AM	Mañana	Información citaciones	0	0	NA	9:27	9:28	0:01	NA	NA	1	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
173	HPH	CFF	30/10/2020	9:33:24 AM	Mañana	Citaciones pediatría	0	0	NA	9:32	9:33	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
174	HPH	CFF	30/10/2020	9:34:42 AM	Mañana	Atención al paciente	0	0	NA	9:33	9:33	0:00	NA	NA	0	2	1	50%	0	N/A	2	100%	1	100%	
175	HPH	CFF	30/10/2020	9:37:47 AM	Mañana	Extracciones	1	1	100%	9:38	10:01	0:23	Ok	0	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
176	HPH	CFF	30/10/2020	9:41:58 AM	Mañana	Información hall ppal.	0	0	NA	9:40	9:40	0:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
177	HPH	CFF	30/10/2020	9:50:42 AM	Mañana	Información planta baja	0	0	NA	9:42	9:50	0:08	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	La fila se genera para extraer ticket del kiosco para extracciones. La funcionaria facilita la tarea
178	HPH	CFF	30/10/2020	9:57:54 AM	Mañana	Información planta baja	0	0	NA	10:50	10:57	0:07	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
180	HPH	CFF	30/10/2020	10:00:44 AM	Mañana	Medicina nuclear	0	0	NA	9:58	9:58	0:00	NA	NA	0	1	0	0%	1	DM_ES_CAP_0001	1	100%	0	NA	Puesto sin atención en el momento de la muestra



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE  
 INFORME HOSPITAL PUERTA DE HIERRO  
 18/01/2021



ITEM	Hospital	Evalua dor	Fecha	Horario	Turno	Sala	Nº Total de Sistemas para coger turno	Nº Total de Sistemas para coger turno operativos	% de sistemas de gestión de turno y llamada operativos.	Momento en el que se extrae el turno	Momento en el que se atiende al turno extraído	Tiempo de espera en sala (minutos)	Estado de los sistemas de control de turnos (OK / Fuera de Servicio)	Índice de errores del sistema de llamada en sala	Horarios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puestos atendidos	Posibles incidencias ocurridas durante la observación (Nº)	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Identificación de los puestos de atención y horario. (Nº OK)	% de puestos bien identificados y con el horario de atención visible y correcto.	Identificación y uniformidad de las personas que atienden los puestos (Nº OK)	% de personas que atienden bien uniformadas.	Observaciones
181	HPH	CFF	30/10/2020	10:02:31 AM	Mañana	Rehabilitación	0	0	NA	10:01	10:03	0:02	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
182	HPH	CFF	30/10/2020	10:05:56 AM	Mañana	Rehabilitación	0	0	NA	10:01	10:03	0:02	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
183	HPH	CFF	30/10/2020	10:06:38 AM	Mañana	Atención al paciente	0	0	NA	10:05	10:07	0:02	NA	NA	0	2	1	67%	0	N/A	2	100%	1	100%	
184	HPH	CFF	30/10/2020	10:40:31 AM	Mañana	Citaciones pediatría	0	0	NA	10:40	10:42	0:02	NA	NA	1	1	0	0%	1	DM_ES_CAP_0001	1	100%	0	NA	Puesto sin atención en el momento de la muestra
185	HPH	CFF	30/10/2020	10:40:55 AM	Mañana	Citaciones	1	1	100%	10:47	10:51	0:04	OK	0	0	3	3	100%	0	N/A	3	100%	3	100%	
186	HPH	CFF	30/10/2020	10:41:24 AM	Mañana	Información citaciones	0	0	NA	10:11	10:15	0:04	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
187	HPH	CFF	30/10/2020	10:41:51 AM	Mañana	Hospital de día	1	1	100%	10:16	10:17	0:01	Ok	0	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
188	HPH	CFF	30/10/2020	10:42:18 AM	Mañana	Hospital de día Qx	0	0	NA	10:20	10:21	0:01	Ok	0	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
189	HPH	CFF	30/10/2020	10:43:13 AM	Mañana	Urgencias	0	0	NA	10:31	10:35	0:04	NA	NA	0	3	3	100%	0	N/A	3	100%	3	100%	
190	HPH	CFF	30/10/2020	10:44:35 AM	Mañana	Atención al paciente	0	0	NA	10:40	10:44	0:04	NA	NA	0	2	1	50%	1	DM_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%	Un puesto administrativo sin atención en el momento de la muestra
191	HPH	CFF	30/10/2020	10:48:57 AM	Mañana	Extracciones	1	1	100%	10:48	10:59	0:11	Ok	0	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
192	HPH	CFF	30/10/2020	10:51:32 AM	Mañana	Información planta baja	0	0	NA	10:48	10:52	0:04	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
193	HPH	CFF	30/10/2020	10:52:23 AM	Mañana	Atención al paciente	0	0	NA	10:52	10:55	0:03	NA	NA	0	2	1	50%	0	N/A	2	100%	1	100%	
194	HPH	CFF	30/10/2020	10:53:13 AM	Mañana	Citaciones pediatría	0	0	NA	10:52	10:53	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
195	HPH	CFF	30/10/2020	10:54:37 AM	Mañana	Medicina nuclear	0	0	NA	10:54	10:54	0:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE  
 INFORME HOSPITAL PUERTA DE HIERRO  
 18/01/2021



ITEM	Hospital	Evalua dor	Fecha	Horario	Turno	Sala	Nº Total de Siste mas para coger turno	Nº Total de Siste mas para coger turno operati vos	% de sistema s de gestión de turno y llamada operati vos.	Mome nto en el que se extrae el turno	Mome nto en el que se atiende al turno extraido	Tiempo de espera en sala (minutos)	Estado de los siste mas de control de turno s (OK / Fuera de Servicio)	Índice de error es del sistema de llama da en sala	Horarios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puesto s atendidos	% de puesto s atendidos	Posibles incidenc ias 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 personan que atienden bien uniformadas.	Observaciones
196	HPH	CFF	30/10/2020	10:56:32 AM	Mañana	Medicina nuclear	0	0	NA	10:55	10:56	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
197	HPH	CFF	30/10/2020	11:00:30 AM	Mañana	Rehabilitación	0	0	NA	10:58	10:59	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
198	HPH	CFF	30/10/2020	11:04:23 AM	Mañana	Información hall ppal.	0	0	NA	11:02	11:03	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
199	HPH	CFF	30/10/2020	11:05:41 AM	Mañana	Información planta baja	0	0	NA	11:05	11:06	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
200	HPH	CFF	30/10/2020	11:06:06 AM	Mañana	Extracciones	1	1	100%	11:06	11:14	0:08	Ok	0	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
201	HPH	CFF	30/10/2020	11:07:49 AM	Mañana	Citaciones pediatría	0	0	NA	11:07	11:07	0:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
202	HPH	CFF	30/10/2020	11:07:03 AM	Mañana	Atención al paciente	0	0	NA	11:05	11:07	0:02	NA	NA	0	2	1	50%	0	N/A	2	100%	1	100%	
203	HPH	CFF	30/10/2020	11:12:37 AM	Mañana	Citaciones	1	1	100%	11:12	11:21	0:09	OK	0	0	3	3	100%	0	N/A	3	100%	3	100%	
204	HPH	CFF	30/10/2020	11:13:57 AM	Mañana	Información citaciones	0	0	NA	11:13	11:25	0:12	NA	NA	1	1	0	0%	1	DM_ES_CAP_0001	1	100%	0	NA	Puesto sin atención en el momento de la muestra
205	HPH	CFF	30/10/2020	11:17:34 AM	Mañana	Citaciones	1	1	100%	11:17	11:25	0:08	OK	0	0	3	3	100%	0	N/A	3	100%	3	100%	2 con chaqueta negra
206	HPH	CFF	30/10/2020	11:20:08 AM	Mañana	Hospital de día	1	1	100%	11:19	11:20	0:01	Ok	0	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	No se están respetando las distancias de seguridad. Los asientos no están correctamente identificados. 12 personas sentadas



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE  
 INFORME HOSPITAL PUERTA DE HIERRO  
 18/01/2021



ITEM	Hospital	Evalua dor	Fecha	Horario	Turno	Sala	Nº Total de Siste mas para coger turno	Nº Total de Siste mas para coger turno operati vos	% de sistema s de gestión de turno y llamada operati vos.	Mome nto en el que se extrae el turno	Mome nto en el que se atiende al turno extraído	Tiempo de espera en sala (minut os)	Estad o de los siste mas de control de turno s (OK / Fuera de Servic io)	Índic e de error es del siste ma de llama da en sala	Horar ios de atenci ón	Nº de pues tos en la Sala	Nº de puesto s atendid os	% de puesto s atendi dos	Posibles incide ncias ocurrid as durante la observ ación (Nº)	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Identifica ción de los puestos de atención y horario. (Nº OK)	% de puestos bien identifi cados y con el horario de atención visible y correcto.	Identifica ción y uniformi dad de las personas que atienden los puestos (Nº OK)	% de personas que atienden bien uniforma das.	Observaci ones	
																										en asientos no habilitado s
207	HPH	CFF	30/10/2020	11:24:10 AM	Mañana	Hospital de día	1	1	100%	11:19	11:20	0:01	Ok	0	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	No se están respetando las distancias de seguridad. Los asientos no están correctamente identificados. 12 personas sentadas en asientos no habilitados	
208	HPH	CFF	30/10/2020	11:25:16 AM	Mañana	Hospital de día Qx	0	0	NA	11:24	11:25	0:01	Ok	0	0	2	1	50%	1	DM_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%	Un puesto administrativo sin atención en el momento de la muestra	
209	HPH	CFF	30/10/2020	11:28:44 AM	Mañana	Urgencias	0	0	NA	11:26	11:28	0:02	NA	NA	0	3	3	100%	0	N/A	3	100%	3	100%		



PA SER-35/2019-AE  
 INFORME HOSPITAL PUERTA DE HIERRO  
 18/01/2021



ITEM	Hospital	Evalua dor	Fecha	Horario	Turno	Sala	Nº Total de Siste mas para coger turno	Nº Total de Sistem as para coger turno operati vos	% de sistema s de gestión de turno y llamada operati vos.	Mome nto en el que se extrae el turno	Mome nto en el que se atiende al turno extraído	Tiempo de espera en sala (minutos)	Estado de los siste mas de control de turnos (OK / Fuera de Servicio)	Índice de error es del sistema de llama da en sala	Horarios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puesto s atendidos	% de puesto s 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 personan que atienden bien uniformadas.	Observaciones
210	HPH	CFF	30/10/2020	11:33:01 AM	Mañana	Hospital de día Qx	0	0	NA	11:32	11:33	0:01	Ok	0	1	2	0	0%	1	DM_ES_CAP_0001	2	100%	0	NA	Puesto sin atención en el momento de la muestra
211	HPH	CFF	30/10/2020	11:33:50 AM	Mañana	Hospital de día	1	1	100%	11:33	11:34	0:01	Ok	0	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
212	HPH	CFF	30/10/2020	11:40:48 AM	Mañana	Información citaciones	0	0	NA	11:38	11:40	0:02	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
213	HPH	CFF	30/10/2020	11:41:32 AM	Mañana	Citaciones	1	1	100%	11:41	11:43	0:02	OK	0	0	3	3	100%	0	N/A	3	100%	3	100%	
214	HPH	CFF	30/10/2020	11:51:05 AM	Mañana	Citaciones	1	1	100%	10:45	10:51	0:06	OK	0	0	3	3	100%	0	N/A	3	100%	3	100%	Dato obtenido de la pantalla
215	HPH	CFF	30/10/2020	11:51:47 AM	Mañana	Información citaciones	0	0	NA	11:49	11:51	0:02	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
216	HPH	CFF	30/10/2020	11:55:19 AM	Mañana	Citaciones pediatría	0	0	NA	11:55	11:55	0:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
217	HPH	CFF	30/10/2020	11:55:45 AM	Mañana	Atención al paciente	0	0	NA	11:56	11:56	0:00	NA	NA	0	2	1	50%	0	N/A	2	100%	1	100%	
218	HPH	CFF	30/10/2020	11:57:11 AM	Mañana	Información planta baja	0	0	NA	11:56	12:58	1:02	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
219	HPH	CFF	30/10/2020	11:57:44 AM	Mañana	Extracciones	1	1	100%	11:56	12:02	0:06	Ok	0	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
220	HPH	CFF	30/10/2020	12:18:30 PM	Mañana	Información planta baja	0	0	NA	12:07	12:09	0:02	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
221	HPH	CFF	30/10/2020	12:18:47 PM	Mañana	Atención al paciente	0	0	NA	12:08	12:10	0:02	NA	NA	0	2	1	50%	0	N/A	2	100%	1	100%	
222	HPH	CFF	30/10/2020	12:19:37 PM	Mañana	Citaciones pediatría	0	0	NA	12:15	12:17	0:02	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
223	HPH	CFF	30/10/2020	12:25:57 PM	Mañana	Citaciones	1	1	100%	12:22	12:26	0:04	OK	0	0	3	3	100%	0	N/A	3	100%	3	100%	
224	HPH	CFF	30/10/2020	12:29:37 PM	Mañana	Hospital de día	1	1	100%	12:29	12:29	0:00	Ok	0	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	



PA SER-35/2019-AE  
 INFORME HOSPITAL PUERTA DE HIERRO  
 18/01/2021



ITEM	Hospital	Evalua dor	Fecha	Horario	Turno	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 error es del sistema de llamada en sala	Horarios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puestos atendidos	Posibles incidencias ocurridas durante la observación (Nº)	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Identificación de los puestos de atención y horario. (Nº OK)	% de puestos bien identificados y con el horario de atención visible y correcto.	Identificación y uniformidad de las personas que atienden los puestos (Nº OK)	% de personas que atienden bien uniformadas.	Observaciones
225	HPH	CFF	30/10/2020	12:30:05 PM	Mañana	Hospital de día Qx	0	0	NA	12:30	12:30	0:00	Ok	0	0	2	1	50%	1	DM_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%	Un puesto administrativo sin atención en el momento de la muestra
226	HPH	CFF	30/10/2020	12:34:56 PM	Mañana	Información citaciones	0	0	NA	12:34	12:35	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
227	HPH	CFF	30/10/2020	12:37:59 PM	Mañana	Citaciones pediatría	0	0	NA	12:36	12:38	0:02	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
228	HPH	CFF	30/10/2020	12:46:18 PM	Mañana	Atención al paciente	0	0	NA	12:45	12:46	0:01	NA	NA	0	2	1	50%	0	N/A	2	100%	1	100%	
229	HPH	CFF	30/10/2020	12:46:46 PM	Mañana	Citaciones pediatría	0	0	NA	12:45	12:46	0:01	NA	NA	1	1	0	0%	1	DM_ES_CAP_0001	1	100%	0	NA	Puesto sin atención en el momento de la muestra
230	HPH	CFF	30/10/2020	12:47:27 PM	Mañana	Extracciones	1	1	100%	12:47	12:54	0:07	Ok	0	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
231	HPH	CFF	30/10/2020	12:47:49 PM	Mañana	Información planta baja	0	0	NA	12:47	12:53	0:06	NA	NA	1	1	0	0%	1	DM_ES_CAP_0001	1	100%	0	NA	Puesto sin atención en el momento de la muestra
232	HPH	CFF	30/10/2020	12:51:17 PM	Mañana	Información hall ppal.	0	0	NA	12:49	12:51	0:02	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
233	HPH	CFF	30/10/2020	2:20:49 PM	Mañana	Citaciones	1	1	100%	14:14	14:18	0:04	OK	0	0	3	2	67%	1	DM_ES_CAP_0001	3	100%	2	100%	Un puesto administrativo sin atención en el momento de la muestra
234	HPH	CFF	30/10/2020	2:21:22 PM	Mañana	Información citaciones	0	0	NA	2:21	2:28	0:07	NA	NA	1	1	0	0%	0	N/A	1	100%	0	NA	



PA SER-35/2019-AE  
 INFORME HOSPITAL PUERTA DE HIERRO  
 18/01/2021



ITEM	Hospital	Evalua dor	Fecha	Horario	Turno	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
235	HPH	CFF	30/10/2020	2:22:50 PM	Mañana	Hospital de día	1	1	100%	14:22	14:25	0:03	Ok	0	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
236	HPH	CFF	30/10/2020	2:23:38 PM	Mañana	Hospital de día Qx	0	0	NA	14:23	14:24	0:01	Ok	0	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
237	HPH	CFF	30/10/2020	2:30:05 PM	Mañana	Citaciones	1	1	100%	14:27	14:29	0:02	OK	0	0	3	3	100%	0	N/A	3	100%	3	100%	2 chaquetas negras
238	HPH	CFF	30/10/2020	2:31:35 PM	Mañana	Hospital de día	1	1	100%	14:30	14:32	0:02	Ok	0	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
239	HPH	CFF	30/10/2020	2:32:08 PM	Tarde	Hospital de día Qx	0	0	NA	14:31	14:32	0:01	Ok	0	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
240	HPH	CFF	30/10/2020	2:34:11 PM	Mañana	Urgencias	0	0	NA	14:34	14:34	0:00	NA	NA	0	3	3	100%	0	N/A	3	100%	3	100%	
241	HPH	CFF	30/10/2020	3:03:31 PM	Mañana	Información planta baja	0	0	NA	14:46	14:47	0:01	NA	NA	1	1	0	0%	1	DM_ES_CAP_0001	1	100%	0	NA	Puesto sin atención en el momento de la muestra
242	HPH	CFF	30/10/2020	3:04:15 PM	Tarde	Atención al paciente	0	0	NA	15:03	15:03	0:00	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	Ellas llaman en la puerta
243	HPH	CFF	30/10/2020	3:04:57 PM	Mañana	Información planta baja	0	0	NA	15:04	15:04	0:00	NA	NA	1	1	0	0%	1	DM_ES_CAP_0001	1	100%	0	NA	Puesto sin atención en el momento de la muestra
244	HPH	CFF	30/10/2020	3:05:34 PM	Mañana	Extracciones	1	1	100%	15:05	15:05	0:00	Ok	0	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
245	HPH	CFF	30/10/2020	3:07:42 PM	Tarde	Información hall ppal.	0	0	NA	15:06	15:09	0:03	NA	NA	0	1	1	100%	1	DM_ES_CAP_0001	1	100%	0	NA	Uniformidad: Falta identificación
246	HPH	CFF	30/10/2020	3:15:31 PM	Tarde	Medicina nuclear	0	0	NA	15:04	15:04	0:00	NA	NA	0	1	0	0%	0	N/A	1	100%	0	NA	
247	HPH	CFF	30/10/2020	3:18:45 PM	Tarde	Medicina nuclear	0	0	NA	15:07	15:09	0:02	NA	NA	0	1	0	0%	0	N/A	1	100%	0	NA	



Comunidad  
de Madrid

PA SER-35/2019-AE  
INFORME HOSPITAL PUERTA DE HIERRO  
18/01/2021



ITEM	Hospital	Evalua dor	Fecha	Horario	Turno	Sala	Nº Total de Siste mas para coger turno	Nº Total de Siste mas para coger turno operati vos	% de sistema s de gestión de turno y llamada operati vos.	Mome nto en el que se extrae el turno	Mome nto en el que se atiende al turno extraído	Tiempo de espera en sala (minut os)	Estad o de los siste mas de contr ol de turno s (OK / Fuera de Servic io)	Índic e de error es del siste ma de llama da en sala	Horar ios de aten ción	Nº de pues tos en la Sala	Nº de pues tos aten didos	% de pues tos aten didos	Posibles incide ncias ocurrid as durante la observ ación (Nº)	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Identifica ción de los puestos de aten ción y horario. (Nº OK)	% de puestos bien identifi cados y con el horario de aten ción visible y correcto.	Identifica ción y uniformi dad de las personas que atienden los puestos (Nº OK)	% de personas que atienden bien uniforma das.	Observaci ones
248	HPH	CFF	30/10/2020	3:35:27 PM	Mañana	Información planta baja	0	0	NA	15:34	15:35	0:01	NA	NA	1	1	0	0%	1	DM_ES_CAP_0001	1	100%	0	NA	Puesto sin atención en el momento de la muestra
249	HPH	CFF	30/10/2020	3:35:57 PM	Mañana	Extracciones	1	1	100%	15:36	15:36	0:00	Ok	0	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
250	HPH	CFF	30/10/2020	3:36:18 PM	Tarde	Información hall ppal.	0	0	NA	15:38	15:39	0:01	NA	NA	1	1	0	0%	0	N/A	1	100%	0	NA	
251	HPH	CFF	30/10/2020	3:38:16 PM	Tarde	Medicina nuclear	0	0	NA	15:39	15:42	0:03	NA	NA	0	1	0	0%	0	N/A	1	100%	0	NA	
252	HPH	CFF	30/10/2020	3:50:48 PM	Tarde	Rehabilitación	0	0	NA	15:49	15:52	0:03	NA	NA	1	1	0	0%	1	DM_ES_CAP_0001	1	100%	0	NA	Puesto sin atención en el momento de la muestra
253	HPH	CFF	30/10/2020	3:52:46 PM	Tarde	Atención al paciente	0	0	NA	15:53	15:53	0:00	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
254	HPH	CFF	30/10/2020	3:59:56 PM	Tarde	Atención al paciente	0	0	NA	15:59	15:59	0:00	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	Puesto sin atender en el momento de ac muestra
255	HPH	CFF	30/10/2020	4:34:25 PM	Tarde	Información hall ppal.	0	0	NA	16:34	16:34	0:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
256	HPH	CFF	30/10/2020	4:36:37 PM	Mañana	Extracciones	1	1	100%	4:36	4:49	0:13	Ok	0	1	1	0	0%	1	DM_ES_CAP_0001	1	100%	0	NA	Puesto sin atención en el momento de la muestra
257	HPH	CFF	30/10/2020	4:39:37 PM	Tarde	Atención al paciente	0	0	NA	16:37	16:39	0:02	NA	NA	0	2	1	50%	0	N/A	2	100%	1	100%	
258	HPH	CFF	30/10/2020	4:40:28 PM	Tarde	Citaciones	1	1	100%	16:40	16:47	0:07	OK	0	0	3	2	67%	0	N/A	3	100%	2	100%	



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE  
 INFORME HOSPITAL PUERTA DE HIERRO  
 18/01/2021



ITEM	Hospital	Evalua dor	Fecha	Horario	Turno	Sala	Nº Total de Siste mas para coger turno	Nº Total de Siste mas para coger turno operati vos	% de sistema s de gestión de turno y llamada operati vos.	Mome nto en el que se extrae el turno	Mome nto en el que se atiende al turno extraído	Tiempo de espera en sala (minut os)	Estad o de los siste mas de control de turno s (OK / Fuera de Servic io)	Índic e de error es del siste ma de llama da en sala	Horar ios de aten ción	Nº de pues tos en la Sala	Nº de pues tos atendi dos	% de pues tos atendi dos	Posibles incidenc ias ocurrida s durante la observa ción (Nº)	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Identifica ción de los puestos de aten ción y horario. (Nº OK)	% de puestos bien identifi cados y con el horario de aten ción visible y correcto.	Identifica ción y uniformi dad de las personas que atienden los puestos (Nº OK)	% de personas que atienden bien uniforma das.	Observaci ones
259	HPH	CFF	30/10/2020	4:41:31 PM	Tarde	Información citaciones	0	0	NA	16:41	16:44	0:03	NA	NA	1	1	0	0%	1	DM_ES_CAP_0001	1	100%	0	NA	Puesto sin atención en el momento de la muestra
260	HPH	CFF	30/10/2020	4:43:32 PM	Mañana	Hospital de día	1	1	100%	16:43	16:43	0:00	Ok	0	0	2	1	50%	0	N/A	2	100%	1	100%	
261	HPH	CFF	30/10/2020	4:44:20 PM	Tarde	Hospital de día Qx	0	0	NA	16:44	16:44	0:00	Ok	0	0	2	1	50%	1	DM_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%	Un puesto administrativo sin atención en el momento de la muestra
262	HPH	CFF	30/10/2020	4:45:29 PM	Tarde	Información citaciones	0	0	NA	16:45	16:47	0:02	NA	NA	1	1	0	0%	0	N/A	1	100%	0	NA	
263	HPH	CFF	30/10/2020	4:50:39 PM	Tarde	Atención al paciente	0	0	NA	16:49	16:49	0:00	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
264	HPH	CFF	30/10/2020	5:16:59 PM	Tarde	Atención al paciente	0	0	NA	16:49	16:49	0:00	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
265	HPH	CFF	30/10/2020	5:18:03 PM	Tarde	Información hall ppal.	0	0	NA	17:16	17:18	0:02	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
266	HPH	CFF	30/10/2020	5:23:06 PM	Tarde	Información hall ppal.	0	0	NA	17:19	17:23	0:04	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
267	HPH	CFF	30/10/2020	5:25:29 PM	Tarde	Información hall ppal.	0	0	NA	17:25	17:26	0:01	NA	NA	1	1	0	0%	0	N/A	1	100%	0	NA	
268	HPH	CFF	30/10/2020	5:39:16 PM	Tarde	Atención al paciente	0	0	NA	17:38	17:39	0:01	NA	NA	0	2	1	50%	1	DM_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%	Un puesto administrativo sin atención en el momento de la muestra
269	HPH	CFF	30/10/2020	5:42:36 PM	Tarde	Citaciones	1	1	100%	17:42	17:44	0:02	OK	0	0	3	3	100%	0	N/A	3	100%	3	100%	
270	HPH	CFF	30/10/2020	5:42:59 PM	Tarde	Información citaciones	0	0	NA	17:42	17:42	0:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	



Comunidad de Madrid

PA SER-35/2019-AE  
INFORME HOSPITAL PUERTA DE HIERRO  
18/01/2021



ITEM	Hospital	Evalua dor	Fecha	Horario	Turno	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 turno (OK / Fuera de Servicio)	Índice de error es del sistema de llamada en sala	Horarios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puestos atendidos	Posibles incidencias ocurridas durante la observación (Nº)	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Identificación de los puestos de atención y horario. (Nº OK)	% de puestos bien identificados y con el horario de atención visible y correcto.	Identificación y uniformidad de las personas que atienden los puestos (Nº OK)	% de personas que atienden bien uniformadas.	Observaciones
								G6: % de sistemas de gestión de turno y llamada operativos (promedio)	100%		G1: Tiempo de espera en sala (promedio)	0:02:23					G2: % de puestos atendidos (promedio)	76%	50		G4: % de puestos de atención bien identificados (promedio)	100%	G5: % de personas que atienden bien uniformadas (promedio)	99%	
																									G3: Posibles incidencias ocurridas durante la observación (nº total)



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

**Día 26/10/2020:**

Área	Día	Turno	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	Déficit de personal
Información Planta Baja	26/10/2020	Mañana	1	0	1
Información Hall principal	26/10/2020	Tarde	1	0	1
Medicina Nuclear			1	0	1



Comunidad  
de Madrid

PA SER-35/2019-AE  
INFORME HOSPITAL PUERTA DE HIERRO  
18/01/2021



Día 29/10/2020:

Área	Día	Turno	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	Déficit de personal
Atención Al Paciente	29/10/2020	Mañana	2	1	1
Citaciones			3	2	1
Extracciones			2	1	1
Hospital de Día			2	1	1
Hospital de Día Qx			2	1	1
Información Planta Baja			1	0	1
Medicina Nuclear			1	0	1
Rehabilitación			1	0	1
Urgencias			3	2	1
Atención Al Paciente	29/10/2020	Tarde	2	1	1
Citaciones	29/10/2020	Tarde	3	2	1
Hospital de Día Qx			2	1	1



Comunidad  
de Madrid

PA SER-35/2019-AE  
INFORME HOSPITAL PUERTA DE HIERRO  
18/01/2021



Área	Día	Turno	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	Déficit de personal
Información de Citaciones			1	0	1
Información Hall principal			1	0	1

**Día 30/10/2020:**

Área	Día	Turno	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	Déficit de personal
Atención Al Paciente	30/10/2020	Mañana	2	1	1
Citaciones			3	2	1
Citaciones Pediatría			1	0	1
Extracciones			2	1	1
Hospital de Día			2	1	1
Hospital de Día Qx			2	1	1
Información Citaciones	30/10/2020	Mañana	1	0	1



Comunidad  
de Madrid

PA SER-35/2019-AE  
INFORME HOSPITAL PUERTA DE HIERRO  
18/01/2021



Área	Día	Turno	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	Déficit de personal
Información Hall Ppal			1	1	1
Información Planta Baja			1	0	1
Medicina Nuclear			1	0	1
Atención Al Paciente	30/10/2020	Tarde	2	1	1
Citaciones			3	2	1
Hospital de Día Qx			2	1	1
Información de Citaciones			1	0	1
Información Hall Ppal			1	0	1
Medicina Nuclear			1	0	1
Rehabilitación			1	0	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 INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Al llamar salta una locución al primer tono, pero al marcar la extensión solicitada se corta la comunicación. Lamé 3 veces para verificarlo.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0 No, no me pasan con el área solicitada. Se corta la llamada al pedir por la extensión solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Se corta la llamada al pedir por la extensión solicitada.	NP No procede Se corta la llamada al pedir por la extensión solicitada.	NP No procede Se corta la llamada al pedir por la extensión 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	Mediodía/ Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Habitaciones	Habitaciones	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	3	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP  De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras atender la llamada al primero tono, la locución automática indica donde estoy llamando, y detalla el listado de números al que puedo acceder. Tras seleccionar el número estipulado para Habitaciones, salta una locución automática indicando que para hablar con habitaciones debo marcar el 913 983 863.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Una vez selecciono el número del listado para hablar con habitaciones, automáticamente salta un mensaje indicando que, para hablar con Habitaciones, debo llamar al 913 983 863.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No hay atención personal.	NP No procede No hay atención personal.	NP No procede No hay atención personal.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Habitaciones	Habitaciones	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	1	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Al seleccionar la opción Habitaciones, sale una locución que indica que, para llamar con una habitación hay que marcar el número: 913983863	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	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 Espero 1 tono y salta una locución automática indicando a donde estoy llamando, y detallando las opciones de llamada. Al pulsar el número de Citas, automáticamente salta otra locución que indica que	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.  Tras pulsar el número indicado para que me desvíen a Citas, salta enseguida una locución automática que indica que, para hablar con citas, debo llamar de 8 a 15 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?	
											para hablar con Citas debo llamar de 8 a 15 h.							
Laboral L_V	Tarde (17-21)	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 Una locución me indica el horario de atención para citas.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.  Solicitado el área de citas	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Locución.	NP No procede Locución.	NP No procede Locución.	



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Noche (22-8)	Marcando opción	Marcación Externa	Marcación Externa	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 llamar salta una locución con las diferentes opciones de marcación en el menú, entre ellas, la primera es para marcar conociendo la extensión (marcación externa), pero al no tener un número que poder marcar, no se puede seleccionar la opción.	No	100   Sí, me pasan con el área solicitada.   Marcación Externa.	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 INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	5	Tiempo de Locución (no medido)	7	NP   De 0 a 30 segundos	NP   Flujo de llamada INTERRUMPIDO   Tras la locución inicial donde se indica que marque para citas, se corta a los 7 segundos de marcar la opción.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0   No, no me pasan con el área solicitada.   Tras la locución inicial donde se indica que marque para citas, se corta a los 7 segundos de marcar la opción.	100   Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP   No procede   Tras la locución inicial donde se indica que marque para citas, se corta a los 7 segundos de marcar la opción.	NP   No procede   Tras la locución inicial donde se indica que marque para citas, se corta a los 7 segundos de marcar la opción.	NP   No procede   Tras la locución inicial donde se indica que marque para citas, se corta a los 7 segundos de marcar la 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	Habitaciones	Habitaciones	Flujo INTERRUPTIDO	NP-Llamada sin atención personal	5	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO Tras marcar la opción Habitaciones, aparece enseguida una locución que indica que tengo que llamar a otro número de teléfono.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0 No, no me pasan con el área solicitada. Tras marcar la opción Habitaciones, aparece enseguida una locución que indica que tengo que llamar a otro número de teléfono.	NP No procede Tras marcar la opción Habitaciones, aparece enseguida una locución que tengo que llamar a otro número de teléfono.	NP No procede Tras marcar la opción Habitaciones, aparece enseguida una locución que tengo que llamar a otro número de teléfono.	NP No procede Tras marcar la opción Habitaciones, aparece enseguida una locución que indica que tengo que llamar a otro número de teléfono.	NP No procede Tras marcar la opción Habitaciones, aparece enseguida una locución que indica que tengo que llamar a otro número de teléfono.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Habitaciones	Habitaciones	Llamada FALLIDA	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	1	NP De 0 a 30 segundos	NP Llamada FALLIDA No me ponen con Habitaciones, sino que me dan un nro. de teléfono directo para ello. No corresponde con flujo de llamada.	No	0 No, no me pasan con el área solicitada. No me pasan con Habitaciones, me facilitan un teléfono para que llame directamente.	0 No, la calidad de la conexión telefónica no es adecuada. Existen interferencias durante la llamada.	NP No procede Es una preselección automática.	NP No procede Es una preselección automática.	NP No procede Es una preselección automática.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo INTERRUPTIDO	NP-Llamada sin atención personal	2	Tiempo de Locución (no medido)	1	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO La llamada se corta sin llegar a hablar con Citas.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0 No, no me pasan con el área solicitada. Suena 1 tono y cuelgan.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Es una preselección automática.	NP No procede Es una preselección automática.	NP No procede Es una preselección automática.

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



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



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se 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	12	Tiempo de Locución (no medido)	15	NP  De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO La primera locución me indica el número a marcar para acceder a la opción que deseo, la segunda, el teléfono al que debo llamar para ponerme en contacto con habitaciones.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.  Ma pasan con el área de habitaciones, otra locución, me indica cual es el número que debo marcar.	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	10	Tiempo de Locución (no medido)	15	NP  De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO El menú principal me pasa con el área de citas, donde, una grabación me informa del horario de llamadas.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.  El menú principal me pasa con citas y una grabación me informa del 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?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	5	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO  Me indican que el horario para las citas es de 8 a 15 horas, mediante una locución.	No	NP No procede Me indican que el horario para las citas es de 8 a 15 horas, mediante una locución.	NP No procede Me indican que el horario para las citas es de 8 a 15 horas, mediante una locución.	NP No procede Me indican que el horario para las citas es de 8 a 15 horas, mediante una locución.	NP No procede Me indican que el horario para las citas es de 8 a 15 horas, mediante una locución.	NP No procede Me indican que el horario para las citas es de 8 a 15 horas, mediante una locución.
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Habitaciones	Habitaciones	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	5	Tiempo de Locución (no medido)	7	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO  Me indican el teléfono al que llamar para hablar con habitaciones.	No	NP No procede Me indican el teléfono al que llamar para hablar con habitaciones.	NP No procede Me indican el teléfono al que llamar para hablar con habitaciones.	NP No procede Me indican el teléfono al que llamar para hablar con habitaciones.	NP No procede Me indican el teléfono al que llamar para hablar con habitaciones.	NP No procede Me indican el teléfono al que llamar para hablar con habitaciones.
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Marcación Externa	Marcación Externa	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	5	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Al ser marcación externa y no conocer la extensión, me derivan a una operadora.	No	NP No procede Al ser marcación externa y no conocer la extensión, me derivan a una operadora.	NP No procede Al ser marcación externa y no conocer la extensión, me derivan a una operadora.	NP No procede Al ser marcación externa y no conocer la extensión, me derivan a una operadora.	NP No procede Al ser marcación externa y no conocer la extensión, me derivan a una operadora.	NP No procede Al ser marcación externa y no conocer la extensión, me derivan a 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?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Una locución indica que para realizar consulta de citas hay que llamar entre las 8:00 de la mañana y las 15:00 de 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 No se contacta con ningún operador.	NP No procede No se contacta con ningún operador.	NP No procede No se contacta con ningún operador.
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Marcación Externa	Marcación Externa	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: marcar la extensión directamente si la conozco, citas, habitaciones, o esperar a la operadora. No	No	NP No procede La locución automática ofrece 4 opciones: marcar la extensión directamente si la conozco, citas, habitaciones, o esperar a la operadora. No conozco la extensión por lo que cuelgo la llamada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No hay atención personal.	NP No procede No hay atención personal.	NP No procede No hay atención personal.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se 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	5	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP De 0 a 30 segundos	conozco la extensión por lo que cuelgo la llamada.  NP Flujo de llamada COMPLETO Suen a la locución directamente indicando que el horario para pedir citas es de 8 a 15 horas.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Suen a la locución directamente indicando que el horario para pedir citas es de 8 a 15 horas.	NP No procede Suen a la locución directamente indicando que el horario para pedir citas es de 8 a 15 horas.	NP No procede Suen a la locución directamente indicando que el horario para pedir citas es de 8 a 15 horas.	NP No procede Suen a la locución directamente indicando que el horario para pedir citas es de 8 a 15 horas.	NP No procede Suen a la locución directamente indicando que el horario para pedir citas es de 8 a 15 horas.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Noche (22-8)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	10	Tiempo de Locución (no medido)	12	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO La locución inicial nos indica las opciones para elegir la que deseamos, tras elegir citas, la locución correspondiente al área nos indica el horario de atención	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.  la locución principal me pasa con el área de citas, donde una locución me indica el horario de atención	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede locución	NP No procede locución	NP No procede locución
Laboral L_V	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 Tras pasarme la locución con citas, una vez marcada la opción 2, otra locución me informa que para citas hay que llamar de 8 de la mañana a 3 de la tarde.	No	NP No procede En todo momento es una locución, cuando marca 2 y me pasa con citas, una locución me informa que para citas llamar 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 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	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  Me pasan con la extensión de citas y me contesta una locución que me indica los horarios en los que debo llamar para saber los datos de mi cita.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.  Me pasan con la extensión de citas.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Llamada sin operador.	NP No procede Llamada sin operador	NP No procede Llamada sin operador
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Marcación Externa	Marcación Externa	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO En la locución de bienvenida hay un menú en el cual se indica que, si conoces la extensión, puedes marcarla directamente.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.  Marcación Externa.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No se contacta con ningún operador.	NP No procede No se contacta con ningún operador.	NP No procede No se contacta con ningún operador.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Habitaciones	Habitaciones	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	5	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Suen a una locución que me indica un número de teléfono al que llamar.	No	NP No procede Suen a una locución que me indica un número de teléfono al que llamar.	NP No procede Suen a una locución que me indica un número de teléfono al que llamar.	NP No procede Suen a una locución que me indica un número de teléfono al que llamar.	NP No procede Suen a una locución que me indica un número de teléfono al que llamar.	NP No procede Suen a una locución que me indica un número de teléfono al que llamar.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo INTERRUPTIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	4	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO La llamada se corta mientras espero a ser atendida en citas.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0 No, no me pasan con el área solicitada. Mi entras espero a hablar con Citas, se corta.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Es una locución en todo momento, antes de cortarse.	NP No procede Es una locución en todo momento, antes de cortarse.	NP No procede Es una locución en todo momento, antes de cortarse.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Habitaciones	Habitaciones	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	1	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO La locución me ha informado que debo de llamar al nro. 913983863 para poder contactar con habitaciones.	No	NP No procede Tras esperar 8seg. la locución me informa que debo de llamar al tfo.913983863 para que me pongan con habitaciones, tras esto se corta la llamada.	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.



PA SER-35/2019-AE  
 INFORME HOSPITAL PUERTA DE HIERRO  
 18/01/2021



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operador	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	0	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Tras mantenerme a la espera para hablar con una operadora, suela un hilo musical y luego silencio. La llamada esta así hasta que se corta.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	NP No procede La llamada se corta	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede La llamada no se contesta	NP No procede La llamada no se contesta	NP No procede La llamada no se contesta
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 Selección Habitaciones y una locución me indica que para hablar con habitaciones hay que marcar el número 913983863.	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.	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	Habitaciones	Habitaciones	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Cuando solicito hablar con habitaciones, una locución indica que hay que llamar al número 913983863.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.  Habitaciones.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No se contacta con ningún operador.	NP No procede No se contacta con ningún operador.	NP No procede No se contacta con ningún operador.
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Marcación Externa	Marcación Externa	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 Tras atender la llamada, la locución automática desarrolla el listado de desvíos activos. En primer lugar indica "si conoce la extensión, márquela". No tengo asignado ningún número para marcar externamente, por lo que cuelgo la llamada.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.  Tras atender la llamada, la locución automática desarrolla el listado de desvíos activos. En primer lugar indica "si conoce la extensión, márquela". No tengo asignado ningún número para marcar externamente, por lo que	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?	
													cuelgo la llamada.					
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras seleccionar la opción Cita, una locución indica el horario en el que hay que llamar para poder hablar con dicha área.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Citas.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No se contacta con ningún operador.	NP No procede No se contacta con ningún operador.	NP No procede No se contacta con ningún operador.	



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	1	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Al seleccionar la opción citas, una locución indica que para hablar con citas hay que llamar entre las 08:00 y las 15:00 horas.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Cita.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No se contacta con ningún operador.	NP No procede No se contacta con ningún operador.	NP No procede No se contacta con ningún operador.
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Habitaciones	Habitaciones	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	1	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras la locución inicial me pasan con Habitaciones y otra locución me informa que debo llamar al tfno. 913.983.863	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Sí, me pasan con habitaciones y una locución me informa que para hablar con ellas, debo marcar el 913.983.863	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Una locución en todo momento.	NP No procede Una locución en todo momento.	NP No procede Una locución en todo momento.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	4	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO La llamada se realiza correctamente e al llamar al primer segundo y tono sale una locución y luego me pasan con cita, no hay ningún tono y pasan 4 segundos, una locución me indica que para coger citas es de 8 a 15 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?
Laboral L_V	Noche (22-8)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	3	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Al primer tono de llamada salta una locución automática indicando a qué hospital estoy llamando, y detallando las diferentes opciones. Tras seleccionar la opción 2, para citas, se activa una locución automática que indica que atienden al público de 8 a 15 h., 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., 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	Mañana (9-13)	Marcando opción	Marcación Externa	Marcación Externa	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO En la locución inicial de bienvenida, está entre las opciones del menú la posibilidad de	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.  Marcación Externa.	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?
											marcación externa.						
SD-Festivo	Mañana (9-13)	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, al marcar la extensión no hay ningún tono y a los 6 segundos me atiende una locución, está me indica que tengo que llamar desde las 8 de la mañana a 15	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.  Citas.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Sale una locución.	NP No procede Sale una locución.	NP No procede Sale una locución.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP De 0 a 30 segundos	horas no indica si es de líneas a viernes.  NP Flujo de llamada COMPLETO C cuando selecciono la opción citas una locución me informa que el horario para coger citas es de 08:00 a 15:00 horas.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Citas.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No se contacta con ningún operador.	NP No procede No se contacta con ningún operador.	NP No procede No se contacta con ningún operador.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo INTERRUPTO	NP-Llamada sin atención personal	2	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada INTERRUPTO O Tras marcar la opción de cita, se corta la llamada	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0 No, no me pasan con el área solicitada.  trasmarcada 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 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras marcar la opción de habitaciones, salta una locución automática indicando que hay que llamar a un número de teléfono que especifican para hablar con las habitaciones.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.  Habitaciones	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede 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	Marcación Externa	Marcación Externa	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 descolgar la llamada y el saludo inicial la primera opción es	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.  Marcación externa	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?
											marcación externa						
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 Realizamos la llamada, seleccionamos la opción citas en el menú, una locución nos indica el horario de atención al público.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.  tras seleccionar citas, una locución nos indica el horario de atención de citas.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede locución	NP No procede locución	NP No procede locución
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	3	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO La locución de entrada me pasa con citas, donde entra otra locución, informando que el horario de cita es de 8:00 a 15:00	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.  Sí, la locución de entrada me pasa con cita 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	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	20	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO  Marco la opción cita y sale una locución y me informa del horario para citas.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.  Me informan del horario para citas.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No hablo con personal	NP No procede No hablo con personal	NP No procede No hablo con personal
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	5	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Sale directamente una locución indicando que el horario es de 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.
SD-Festivo	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Marcación Externa	Marcación Externa	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	5	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Sale directamente una locución indicando que marque la extensión que deseo.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.  Sale directamente una locución indicando que marque la extensión que deseo.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Sale directamente una locución indicando que marque la extensión que deseo.	NP No procede Sale directamente una locución indicando que marque la extensión que deseo.	NP No procede Sale directamente una locución indicando que marque la extensión que deseo.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
SD-Festivo	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	17	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO  Marco la extensión de Cita y a los 17 segundos sale una locución informando del horario de Cita.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.   Me informan del horario para pedir cita.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede  No hablo con personal.	NP No procede  No hablo con personal.	NP No procede  No hablo con personal.
SD-Festivo	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	16	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO  Marco la extensión de Cita y salta una locución indicando el horario de llamada.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.   La locución 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
SD-Festivo	Mediodía/Sobremesa (13-17)	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  Realizamos la llamada y seleccionamos citas en el menú inicial, al momento una grabación nos informa del horario de atención.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.   Citas	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede  Locución	NP No procede  Locución	NP No procede  Locución



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	2	Tiempo de Locución (no medido)	15	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras marcar la opción cita, salta una locución indican el horario de contacto	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.  Cita. Salta una locución con el horario de contacto	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	Marcación Externa	Marcación Externa	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. Para marcación externa, debo marcar directamente, si la conozco, la extensión correspondiente.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.  Al primer tono de llamada salta una locución automática indicando a qué hospital estoy llamando, y detallando las diferentes opciones. Para marcación externa, debo marcar directamente, si la conozco, la extensión correspondiente, o esperar a que me	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?	
													atienda un operador.					
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Marcación Externa	Marcación Externa	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 La marcación externa es la primera opción de la locución inicial	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.   Marcación externa	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	5	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO  Me sale directamente una locución indicando que el horario de citas es de 8 a 15 horas de lunes a viernes.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Me sale directamente una locución indicando que el horario de citas es de 8 a 15 horas de lunes a viernes.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Me sale directamente una locución indicando que el horario de citas es de 8 a 15 horas de lunes a viernes.	NP No procede Me sale directamente una locución indicando que el horario de citas es de 8 a 15 horas de lunes a viernes.	NP No procede Me sale directamente una locución indicando que el horario de citas es de 8 a 15 horas de lunes a viernes.
SD-Festivo	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Se escucha una locución que indica que para hablar con citas hay que llamar de 08:00 a 15:00 de Lunes a Viernes.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Cita.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No 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	1	Tiempo de Locución (no medido)	4	NP  De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO La llamada se realiza correctamente, al primer segundo y tono sale una locución y me indica que extensión tengo que marcar, una vez que marcó la extensión no hay ningún tono y pasan 2 segundos y un locución me indica que el horario de atención de citas es 8 a 15 horas	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	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	Noche (22-8)	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	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.  Fuera de horario	0 No, la calidad de la conexión telefónica no es adecuada.  La segunda locución se oye muy mal. Con ruido y lejanía.	NP No procede Locución	NP No procede Locución	NP No procede Locución
SD-Festivo	Noche (22-8)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	1	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Realizamos la llamada, tras seleccionar citas en el menú inicial, una locución nos indica el horario para ponernos en contacto.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.  El menú principal me pasa con citas	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Locución	NP No procede Locución	NP No procede Locución
SD-Festivo	Noche (22-8)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	16	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Al marcar el área de Citas salta una locución informando del horario.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.  Hay una locución que me informa del horario.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No hablo con personal.	NP No procede No hablo con personal.	NP No procede No hablo con personal.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Noche (22-8)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	2	Tiempo de Locución (no medido)	14	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras marcar la opción de cita, salta una locución del horario de contacto	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Cita	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Llamada de marcación directa	NP No procede Llamada de marcación directa	NP No procede Llamada de marcación directa
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	2	Tiempo de Locución (no medido)	10	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	Habitaciones	Habitaciones	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 habitaciones, salta una locución diciendo el número de teléfono al que hay que llamar	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	Mañana (9-13)	Marcando opción	Marcación Externa	Marcación Externa	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP   De 0 a 30 segundos	NP   Flujo de llamada COMPLETO   En la locución de entrada informa que para una extensión concreta, debo marcar el nro., como no tengo nro. asociado para llamar, cuelgo.	No	100   Sí, me pasan con el área solicitada.   Sí, la locución de entrada medida la opción de marcación externa sí, conozco la extensión.	100   Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP   No procede   En todo momento es una locución.	NP   No procede   En todo momento es una locución.	NP   No procede   En todo momento es una locución.
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Marcando opción	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	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	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	2	Tiempo de Locución (no medido)	13	NP De 0 a 30 segundos	que atienden al público de 8 a 15 h. de lunes a viernes, y se corta la llamada.  NP Flujo de llamada COMPLETO Tras marcar la opción cita, salta una locución del horario de contacto	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Cita	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Llamada de marcación directa	NP No procede Llamada de marcación directa	NP No procede Llamada de marcación directa



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
SD-Festivo	Tarde (17-21)	Marcando opción	Marcación Externa	Marcación Externa	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 Compruebo en la locución inicial que la primera opción que dan es la de marcación externa	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Marcación Externa	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Llamada de marcación directa	NP No procede Llamada de marcación directa	NP No procede Llamada de marcación directa
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Habitaciones	Habitaciones	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	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 o esperar a que me atiende la operadora. Una vez que marcó la extensión no hay ningún tono y pasan 5 segundos sale una locución y me	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Habitaciones.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Sale una locución.	NP No procede Sale una locución.	NP No procede Sale una locución.



PA SER-35/2019-AE  
INFORME HOSPITAL PUERTA DE HIERRO  
18/01/2021



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?	
											indica que tengo que marcar un número de teléfono para poder pasar con las habitaciones.							



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	5	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO La llamada se corta, al primer segundo y tono sale una locución y me indica que extensión tengo que marcar, una vez que marqué la extensión no hay ningún tono y pasan 5 segundos, entonces la llamada se corta.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0 No, no me pasan con el área solicitada.  Citas. Se corta la llamada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede La llamada se corta.	NP No procede La llamada se corta.	NP No procede La llamada se corta.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Realizamos la llamada y tras seleccionar citas en el menú la llamada se corta.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	NP No procede La llamada se corta	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Locución	NP No procede Locución	NP No procede Locución



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Habitaciones	Habitaciones	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	3	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Realizamos la llamada, seleccionamos habitaciones en el menú, la siguiente grabación nos indica que debemos llamar a un número de teléfono para contactar con habitaciones.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.  Una grabación me informa del número de teléfono para habitaciones	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Locución	NP No procede Locución	NP No procede Locución
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	4	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Tras seleccionar la opción citas la llamada se corta.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0 No, no me pasan con el área solicitada.  Se corta la llamada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No se contacta con ningún operador.	NP No procede No se contacta con ningún operador.	NP No procede No se contacta con ningún operador.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Habitaciones	Habitaciones	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	3	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO La llamada se realiza correctamente, al primer segundo y tono sale una locución y me indica que extensión tengo que marcar, una vez que marqué la extensión pasa 1 tono y 3 segundos, sale una locución y me indica que es lo que tengo que hacer para hablar con las habitaciones, me indica un número de teléfono.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Habitaciones.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Sale una locución.	NP No procede Sale una locución.	NP No procede Sale una locución.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	14	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO La llamada se corta después de seleccionar el área de cita.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0 No, no me pasan con el área solicitada. La llamada se corta después de seleccionar el área de cita.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede La llamada se corta después de seleccionar el área de cita.	NP No procede La llamada se corta después de seleccionar el área de cita.	NP No procede La llamada se corta después de seleccionar el área de cita.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Habitaciones	Habitaciones	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	3	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP De 0 a 30 segundos	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 habitaciones, se activa una locución automática que indica que para hablar con habitaciones hay que llamar al	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Tras seleccionar la opción 3, para habitaciones, se activa una locución automática que indica que para hablar con habitaciones hay que llamar al 913983863. 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 PUERTA DE HIERRO  
18/01/2021



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?	
											913983863. 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	Marcación Externa	Marcación Externa	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 Majadahonda para hablar con Marcación externa, cuando salta la locución inicial directamente indica que si deseas hablar con una extensión en concreto, la marques.	No	NP No procede  Debes marcar la extensión con la que quieres hablar, no se ha marcado ninguna. No procede.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede  No hablo con locuciones.	NP No procede  No hablo con locuciones.	NP No procede  No hablo con locuciones.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	4	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO  La llamada se corta mientras espero a ser atendida en cita.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	100 Sí, me pasan con el área solicitada.  Sí, la locución de entrada me pasa con cita pero se corta.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede  Es una locución en todo momento, antes de cortarse.	NP No procede  Es una locución en todo momento, antes de cortarse.	NP No procede  Es una locución en todo momento, antes de cortarse.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se 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)	0	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Llamo al Hospital Puerta de Hierro para hablar con marcación automática de habitaciones, salta automáticamente una locución que indica que para hablar con habitaciones se ha de llamar a otro número de teléfono.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.  Me atiende locución diciendo que para hablar con habitaciones llame al telf. 91. 398.38.63.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Tan solo atendida por locuciones.	NP No procede Tan solo atendida por locuciones.	NP No procede Tan solo atendida por locuciones.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operador@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Médicos	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	9	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Tras la locución de entrada, la llamada se corta.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	100 Sí, me pasan con el área solicitada.  La locución de entrada me pone con Información General pero mientras que espero a ser atendida, la	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?	
													llamada se corta.					
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	3	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Al primer tono de llamada salta una locución automática indicando a qué hospital estoy llamando, y detallando las diferentes opciones. Tras seleccionar la opción 1, 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 1, 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?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	15	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO  Marco la opción y sale una locución informando del horario de atención para pedir una cita.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.  La locución 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	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	16	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO  Entra la llamada inicial que da las opciones de selección. Una vez seleccionado cita, pasan unos segundos y sale una locución automática que informa que para pedir cita debe llamarse por la mañana y dice el horario.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.  Para cita.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Llamada sin operador. Contestador automático.	NP No procede Llamada sin operador. Contestador automático.	NP No procede Llamada sin operador. Contestador automático.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	2	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras la locución de entrada que da la opción de pulsar 2 para cita, salta otra locución informando que debo llamar de 8:00 a 15:00	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede En todo momento son locuciones.	NP No procede En todo momento son locuciones.	NP No procede En todo momento son locuciones.
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Habitaciones	Habitaciones	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	7	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Entrada la llamada inicial y marco la opción de habitación. Pasados unos segundos contesta una locución automática que da el número al que hay que llamar si se quiere hablar con alguna habitación.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.  Para hablar con habitaciones.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Llamada sin operador. Contestador automático.	NP No procede Llamada sin operador. Contestador automático.	NP No procede Llamada sin operador. Contestador automático.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Noche (22-8)	Marcando opción	Marcación Externa	Marcación Externa	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP  De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras la locución de entrada, la llamada no continúa pues me pide marcar la extensión, y como no la conozco, cuelgo.	No	NP No procede La locución de entrada me informa que puedo marcar la extensión si la conozco.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Tras la locución de entrada, la llamada no continúa.	NP No procede Tras la locución de entrada, la llamada no continúa.	NP No procede Tras la locución de entrada, la llamada no continúa.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	5	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP  De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Grabación que indica esperara ser atendido, la cual se corta al finalizar la locución.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Grabación que indica esperara ser atendido, la cual se corta al finalizar la locución.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada. Grabación que indica esperara ser atendido, la cual se corta al finalizar la locución.	NP No procede Grabación que indica esperara ser atendido, la cual se corta al finalizar la locución.	NP No procede Grabación que indica esperara ser atendido, la cual se corta al finalizar la locución.	NP No procede Grabación que indica esperara ser atendido, la cual se corta al finalizar la 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 INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	4	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Grabación que indica esperara ser atendido, la cual se corta al finalizar la locución.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Grabación que indica esperara ser atendido, la cual se corta al finalizar la locución.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada. Grabación que indica esperara ser atendido, la cual se corta al finalizar la locución.	NP No procede Grabación que indica esperara ser atendido, la cual se corta al finalizar la locución.	NP No procede Grabación que indica esperara ser atendido, la cual se corta al finalizar la locución.	NP No procede Grabación que indica esperara ser atendido, la cual se corta al finalizar la locución.
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 Tras seleccionar cita en la locución inicial da un tono y 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
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Habitaciones	Habitaciones	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	2	Tiempo de Locución (no medido)	7	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras marcar la opción habitaciones, salta una locución para que llames a otro número de teléfono	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Habitaciones	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Llamada de marcación directa	NP No procede	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	Marcación Externa	Marcación Externa	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	2	Tiempo de Locución (no medido)	7	NP   De 0 a 30 segundos	NP   Flujo de llamada COMPLETO   La primera opción de la locución inicial es la marcación externa.	No	100   Sí, me pasan con el área solicitada.   Marcación externa, es la primera opción de la locución inicial	100   Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP   No procede   Llamada de marcación directa	NP   No procede   Llamada de marcación directa	NP   No procede   Llamada de marcación directa
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	8	NP   De 0 a 30 segundos	NP   Flujo de llamada COMPLETO   Entra la llamada inicial y selecciono la opción citas. Pasados unos segundos contesta una locución automática que me da los horarios en los que debo llamar para gestionar una cita.	No	100   Sí, me pasan con el área solicitada.   Cita.	100   Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP   No procede   Llamada sin operador. Contestador automático.	NP   No procede   Llamada sin operador. Contestador automático.	NP   No procede   Llamada sin operador. Contestador automático.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tempo de Locución	Tempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tempo de Entrada + Tempo de Locución + Tempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se 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	Tempo de Locución (no medido)	16	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Entra la llamada inicial y selecciono habitaciones entre las opciones. Pasados unos segundos contesta una locución automática que da un número de teléfono al que hay que llamar para comunicarse con las habitaciones.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.  Habitaciones.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Llamada sin operador. Contestador automático.	NP No procede Llamada sin operador. Contestador automático.	NP No procede Llamada sin operador. Contestador automático.
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	2	Tempo de Locución (no medido)	13	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras marcar la opción cita, dan 3 tonos y 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	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Habitaciones	Habitaciones	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 Tas marcar la opción de habitaciones, salta una locución indicando que llames a otro número de teléfono	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Habitaciones	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede 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)	1	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Hospital Puerta del Hierro, marcación para citas, salta automáticamente un mensaje indicando que se ha de llamar en horario de 8 a 15 horas.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Salta una locución indicando que para citas se ha de llamar entre las 8 y las 15 horas.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Atendida únicamente por locuciones.	NP No procede Atendida únicamente por locuciones.	NP No procede Atendida únicamente por locuciones.
Laboral L_V	Noche (22-8)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	20	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Marco la opción indicada y salta una	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. La locución me informa del horario.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No hablo con personal.	NP No procede No hablo con personal.	NP No procede No hablo con personal.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
											locución informando del horario de atención.						
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	5	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Sale directamente la locución indicando que el horario de citas es de 8 a 15 horas.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Sale directamente la locución indicando que el horario de citas es de 8 a 15 horas.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Sale directamente la locución indicando que el horario de citas es de 8 a 15 horas.	NP No procede Sale directamente la locución indicando que el horario de citas es de 8 a 15 horas.	NP No procede Sale directamente la locución indicando que el horario de citas es de 8 a 15 horas.
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 La llamada se ha cortado a los 3 segundos de marcar en la locución.	No	NP No procede La llamada se ha cortado a los 3 segundos de marcar en la locución.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede La llamada se ha cortado a los 3 segundos de marcar en la locución.	NP No procede La llamada se ha cortado a los 3 segundos de marcar en la locución.	NP No procede La llamada se ha cortado a los 3 segundos de marcar en la 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)	3	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras la locución de entrada donde marco la opción 2 y pasarme con cita, se corta la llamada.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. La locución inicial me pasa con cita, pero se corta.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Tras la locución de entrada y pasarme con cita, se corta la llamada.	NP No procede Tras la locución de entrada y pasarme con cita, se corta la llamada.	NP No procede Tras la locución de entrada y pasarme con cita, se corta la llamada.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Marcación Externa	Marcación Externa	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO La locución de entrada me informa que si conozco la extensión la marque, tras esto cuelgo, pues no tengo nro. de extensión para marcar.	No	NP No procede No me pasan con Marcación Externa, pues no tengo el nro. de extensión.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede La locución de entrada me informa que si conozco la extensión la marque, tras esto cuelgo.	NP No procede La locución de entrada me informa que si conozco la extensión la marque, tras esto cuelgo.	NP No procede La locución de entrada me informa que si conozco la extensión la marque, tras esto cuelgo.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo INTERRUPTIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	4	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO Tras seleccionar la opción de citas, 4 segundos después se corta la llamada de	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0 No, no me pasan con el área solicitada. Se corta la llamada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No se contacta con ningún operador.	NP No procede No se contacta con ningún operador.	NP No procede No se contacta con ningún operador.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
											manera automática.						
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Marcación Externa	Marcación Externa	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. Para marcación externa, hay que marcar directamente en el teléfono el número de la extensión. No dispongo de información	No	100   Sí, me pasan con el área solicitada.   Para marcación externa, hay que marcar directamente en el teléfono el número de la extensión. No dispongo de información sobre extensión a marcar, por lo que cuelgo la llamada.	100   Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP   No procede   No hay atención personal.	NP   No procede   No hay atención personal.	NP   No procede   No hay atención personal.



PA SER-35/2019-AE  
INFORME HOSPITAL PUERTA DE HIERRO  
18/01/2021



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?	
											sobre extensión a marcar, por lo que cuelgo la llamada.							



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo INTERRUPTIDO	NP-Llamada sin atención personal	3	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP De 0 a 30 segundos	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 seleccionar la opción 1 para citas, se corta la llamada.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0 No, no me pasan con el área solicitada.  Tras seleccionar la opción 1 para citas, se corta la llamada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No hay atención personal.	NP No procede No hay atención personal.	NP No procede No hay atención personal.
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Marcación Externa	Marcación Externa	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO La locución de entrada me informa que si conozco la extensión que la marque, sino debo esperar a una operadora.	No	NP No procede En la locución de entrada informa que para Marcación Externa, marque el nro. de extensión directamente o espere a una operadora.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Es una locución en todo momento.	NP No procede Es una locución en todo momento.	NP No procede Es una locución en todo momento.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo INTERRUPTIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	4	NP   De 0 a 30 segundos	NP   Flujo de llamada INTERRUPTIDO   La llamada se corta tras marcar la opción citas.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0   No, no me pasan con el área solicitada.   Se corta la llamada.	100   Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP   No procede   No se contacta con ningún operador.	NP   No procede   No se contacta con ningún operador.	NP   No procede   No se contacta con ningún operador.
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	2	Tiempo de Locución (no medido)	12	NP   De 0 a 30 segundos	NP   Flujo de llamada COMPLETO   Tras marcar la opción cita, salta una locución del horario de contacto	No	100   Sí, me pasan con el área solicitada.   Cita	100   Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP   No procede   Llamada de marcación directa	NP   No procede   Llamada de marcación directa	NP   No procede   Llamada de marcación directa
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Habitaciones	Habitaciones	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	2	Tiempo de Locución (no medido)	8	NP   De 0 a 30 segundos	NP   Flujo de llamada COMPLETO   Tras marcar la opción habitaciones, salta una locución para que llames a otro número de teléfono	No	100   Sí, me pasan con el área solicitada.   Habitaciones	100   Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP   No procede   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	Cita	Cita	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	8	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Entra la llamada inicial y selecciono la opción de citas. Se queda la llamada en silencio y pasados unos segundos se corta.	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 procede Llamada sin operador.	NP No procede Llamada sin operador.	NP No procede Llamada sin operador.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	2	Tiempo de Locución (no medido)	6	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras marcar la opción cita, y apenas 6 segundos de silencio se corta la llamada	No	NP No procede Cita Se corta la llamada	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede 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)	4	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO La llamada se realiza correctamente, al primer segundo y tono sale una locución y me indica que extensión tengo que marcar, una vez marco la extensión no hay ningún tono y pasan 4 segundos, sale una locución que me indica que número tengo que marcar para que hable con las habitaciones.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.  Habitaciones.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Sale una locución.	NP No procede Sale una locución.	NP No procede Sale una locución.
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	20	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Al marcar la opción salta una locución informando del horario de atención.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.  Al marcar la opción salta una locución informando	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No hablo con personal.	NP No procede No hablo con personal.	NP No procede No hablo con personal.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
													del horario de atención.				
Laboral L_V	Noche (22-8)	Marcando opción	Marcación Externa	Marcación Externa	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. A continuación, indica que si conozco la extensión, la marque directamente. Al no tener ningún número asignado para esta opción, cuelgo la llamada.	No	100   Sí, me pasan con el área solicitada.   Al primer tono de llamada salta una locución automática indicando a qué hospital estoy llamando. A continuación, indica que si conozco la extensión, la marque directamente. Al no tener ningún número asignado para esta opción, cuelgo la llamada.	100   Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP   No procede   No hay atención personal.	NP   No procede   No hay atención personal.	NP   No procede   No hay atención personal.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	1	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO La llamada se corta, al primer segundo y tono sale una locución y me indica que extensión tengo que marcar, una vez que marqué la extensión, al primer segundo y no hay ningún tono, la llamada se corta.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0 No, no me pasan con el área solicitada. Se corta la llamada. Citas.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Se corta la llamada.	NP No procede Se corta la llamada.	NP No procede Se corta la llamada.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Al marcar la extensión deseada, la llamada se corta.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	NP No procede Al marcar la extensión deseada, la llamada se corta.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No hablo con personal.	NP No procede No hablo con personal.	NP No procede No hablo con personal.



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



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se 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 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 habitaciones, se activa una locución automática que indica que hay que llamar al 913983863, y se corta la llamada.	No	100   Sí, me pasan con el área solicitada.   Tras seleccionar la opción 3, para habitaciones, se activa una locución automática que indica que hay que llamar al 913983863, y se corta la llamada.	100   Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP   No procede   No hay atención personal.	NP   No procede   No hay atención personal.	NP   No procede   No hay atención personal.
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	5	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP   De 0 a 30 segundos	NP   Flujo de llamada COMPLETO   Suena directamente una locución que indica que el horario	No	100   Sí, me pasan con el área solicitada.   Suena directamente una locución que indica que el horario	100   Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP   No procede   Suena directamente una locución que indica que el horario es de 8 a 15 horas.	NP   No procede   Suena directamente una locución que indica que el horario es de 8 a 15 horas.	NP   No procede   Suena directamente una locución que indica que el horario es de 8 a 15 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?	
											es de 8 a 15 horas.		es de 8 a 15 horas.					
Laboral L_V	Tarde (17-21)	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 Al seleccionar opción citas se escucha grabación informando del horario de 08:00 a 15: h)	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Al seleccionar opción citas se escucha grabación informando del horario de 08:00 a 15: h)	NP No procede Al seleccionar opción citas se escucha grabación informando del horario de 08:00 a 15: h)	NP No procede Al seleccionar opción citas se escucha grabación informando del horario de 08:00 a 15: h)	
Laboral L_V	Tarde (17-21)	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 Al seleccionar opción citas se escucha grabación informando del horario de 08:00 a 15: h.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Al seleccionar opción citas se escucha grabación informando del horario de 08:00 a 15: h.	NP No procede Al seleccionar opción citas se escucha grabación informando del horario de 08:00 a 15: h.	NP No procede Al seleccionar opción citas se escucha grabación informando del horario de 08:00 a 15: h.	



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se 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)	0	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO	No	NP No procede Al seleccionar opción citas se escucha grabación informando del horario de 08:00 a 15: h.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Al seleccionar opción citas se escucha grabación informando del horario de 08:00 a 15: h.	NP No procede Al seleccionar opción citas se escucha grabación informando del horario de 08:00 a 15: h.	NP No procede Al seleccionar opción citas se escucha grabación informando del horario de 08:00 a 15: h.
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Marcación Externa	Marcación Externa	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 ser atendida la llamada, la locución inicial ya da la opción para hacer una marcación externa	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. La locución inicial ya da la opción para hacer una marcación externa	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	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 8 a 15 h. 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. 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	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	4	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO La llamada se realiza correctamente, al primer segundo y tono sale una locución y me indica que extensión tengo que marcar una vez que marcó la extensión a los 4 segundos sale una locución que me indica que para coger cita es de 8 a 15 horas.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Citas.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Sale una locución.	NP No procede Sale una locución.	NP No procede Sale una locución.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Marcación Externa	Marcación Externa	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 descolgar, la locución inicial ya da la opción de realizar una marcación externa.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Al descolgar, la locución inicial ya da la opción de realizar una marcación externa.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No hablo con personal.	NP No procede No hablo con personal.	NP No procede No hablo con personal.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Habitaciones	Habitaciones	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP   De 0 a 30 segundos	NP   Flujo de llamada COMPLETO   Hospital Puerta del Hierro, marcación habitaciones, Salta locución automáticamente que indica donde se ha de llamar para hablar con habitaciones llamar al telf 91.398.38.63.	No	100   Sí, me pasan con el área solicitada.   Salta locución automáticamente que indica donde se ha de llamar para hablar con habitaciones.	100   Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP   No procede   Salta locución automáticamente que indica donde se ha de llamar para hablar con habitaciones.	NP   No procede   Salta locución automáticamente que indica donde se ha de llamar para hablar con habitaciones.	NP   No procede   Salta locución automáticamente que indica donde se ha de llamar para hablar con habitaciones.
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	18	NP   De 0 a 30 segundos	NP   Flujo de llamada COMPLETO   Al marcar la opción de citas, salta una locución informando del horario de atención.	No	100   Sí, me pasan con el área solicitada.   Marco la opción de citas y salta una locución informando del horario de atención.	100   Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP   No procede   No hablo con personal	NP   No procede   No hablo con personal.	NP   No procede   No hablo con personal.
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	2	Tiempo de Locución (no medido)	5	NP   De 0 a 30 segundos	NP   Flujo de llamada COMPLETO   Tras marcar la opción cita, salta una locución del horario de contacto	No	100   Sí, me pasan con el área solicitada.   Cita	100   Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP   No procede   Llamada de marcación directa	NP   No procede   Llamada de marcación directa	NP   No procede   Llamada de marcación directa



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Marcación Externa	Marcación Externa	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO La locución inicial informa para la marcación externa.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. La locución inicial informa para la marcación externa.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No hablo con personal	NP No procede No hablo con personal.	NP No procede No hablo con personal.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Habitaciones	Habitaciones	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	3	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Entrada la llamada inicial y selecciono la opción de habitaciones. Pasan unos pocos segundos y cae un contestador automático que explica que para poder hablar con una habitación se debe llamar al siguiente número de teléfono 913983863.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Habitaciones.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Llamada sin operador. Contestador automático.	NP No procede Llamada sin operador. Contestador automático.	NP No procede Llamada sin operador. Contestador automático.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Marcación Externa	Marcación Externa	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 Entrada en la llamada inicial y entre las opciones de la locución automática del inicio de la llamada, dice que si sabes la extensión externa marque el número directamente.	No	NP No procede Marcación externa. Da la opción en el contestador automático inicial.	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	Cita	Cita	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 Tras marcar la opción cita, suena como si comunicara y se corta la llamada	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0 No, no me pasan con el área solicitada. Cita suena como si comunicara y se corta	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Se corta la llamada	NP No procede Se corta la llamada	NP No procede Se corta la llamada



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se 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)	16	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Entrada la llamada inicial y selecciono la opción citas. Pasados unos segundos cae un contestador automático diciendo que para gestionar una cita se debe llamar de lunes a viernes de 8 a 15.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.  Cita.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Llamada sin operador. Contestador automático.	NP No procede Llamada sin operador. Contestador automático.	NP No procede Llamada sin operador. Contestador automático.
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Marcación Externa	Marcación Externa	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 Entrada la llamada inicial y da las opciones de selección. Entre las opciones te dicen que en caso de conocer la extensión la marque directamente.	No	NP No procede Locución automática inicial.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Llamada sin operador. Contestador automático.	NP No procede Llamada sin operador. Contestador automático.	NP No procede Llamada sin operador. Contestador automático.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	10	NP   De 0 a 30 segundos	NP   Flujo de llamada COMPLETO   Entra la llamada inicial y selecciono la opción citas. Pasados unos segundos cae un contestador automático que dice que para gestionar una cita se debe llamar de lunes a viernes entre 8 y 15.	No	100   Sí, me pasan con el área solicitada.   Cita.	100   Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP   No procede   Llamada sin operador. Contestador automático.	NP   No procede   Llamada sin operador. Contestador automático.	NP   No procede   Llamada sin operador. Contestador automático.
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Marcación Externa	Marcación Externa	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   Entra la llamada inicial y salen las opciones disponibles. Entre las opciones de áreas disponibles está que si sabes el número de la extensión que necesitas la	No	100   Sí, me pasan con el área solicitada.   Marcación externa.	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?
											marques directamente.						
Laboral L_V	Tarde (17-21)	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 Entra la llamada inicial y selecciono citas. A los pocos segundos cae una locución automática que indica que para gestionar una cita se debe llamar de 8 a 15.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Cita.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Llamada sin operador. Contestador automático.	NP No procede Llamada sin operador. Contestador automático.	NP No procede Llamada sin operador. Contestador automático.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Noche (22-8)	Marcando opción	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 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.
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	20	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO	No	NP No procede Fuera de horario. Locución.	0 No, la calidad de la conexión telefónica no es adecuada.  En la segunda locución, no se entiende bien lo que dice. Suena hueco y entrecortado.	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)	20	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO	No	NP No procede Locución. Fuera de horario.	0 No, la calidad de la conexión telefónica no es adecuada.  La segunda locución no se escucha bien. Lejos y hueco.	NP No procede Locución.	NP No procede Locución.	NP No procede Locución.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	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 Fuera de horario. En servicio de 8	0 No, la calidad de la conexión telefónica no es adecuada.  Se oye mal.	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)	20	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO	No	NP No procede La segunda locución ofrece un nº de teléfono dónde llamar para hablar con las habitaciones.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede locución	NP No procede locución	NP No procede locución
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Habitaciones	Habitaciones	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	19	Tiempo de Locución (no medido)	10	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO	No	NP No procede Debo llamar a otro número	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Locución	NP No procede Locución	NP No procede Locución
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Marcación Externa	Marcación Externa	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO La locución inicial informa de cómo realizar marcación externa.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.  La locución inicial informa de cómo realizar marcación externa.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No hablo con personal	NP No procede No hablo con personal,	NP No procede No hablo con personal.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Habitaciones	Habitaciones	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	6	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Entra la llamada inicial y en las opciones a seleccionar dice que si quieres hablar con habitaciones llames a un número de teléfono que da la locución automática.	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.
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	2	Tiempo de Locución (no medido)	1	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. La grabación me informa de que servicio cita tiene horario de atención de L	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede La grabación me informa de que servicio cita tiene horario de atención de L	NP No procede La grabación me informa de que servicio cita tiene horario de atención de L	NP No procede La grabación me informa de que servicio cita tiene horario de atención de L



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	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 citas. Pasados unos segundos contesta una locución automática que dice que para gestionar una cita se debe llamar de 8 a 15. No dice que se deba llamar entre semana, a pesar de que la llamada estaba siendo realizada en ese 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 sin operador.	NP No procede Llamada sin operador.	NP No procede Llamada sin operador.
SD-Festivo	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	3	Tiempo de Locución (no medido)	2	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO	No	NP No procede Grabación informando del horario del servicio de citas de L	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Grabación informando del horario del servicio de citas de L	NP No procede Grabación informando del horario del servicio de citas de L	NP No procede Grabación informando del horario del servicio de citas de L



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
SD-Festivo	Tarde (17-21)	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 cita. Pasados unos segundos me contesta una locución automática que dice que se debe llamar de 8 a 15.	No	100   Sí, me pasan con el área solicitada.   Cita.	100   Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP   No procede   Llamada sin operador. Contestador automático.	NP   No procede   Llamada sin operador. Contestador automático.	NP   No procede   Llamada sin operador. Contestador automático.
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Marcando opción	Marcación Externa	Marcación Externa	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   Entra la llamada automática y entre las opciones la locución automática dice que si sabes la extensión la marques directamente.	No	100   Sí, me pasan con el área solicitada.   Marcación externa.	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)	20	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO	No	NP No procede Locución que me indica que el horario es de 8	0 No, la calidad de la conexión telefónica no es adecuada.  La locución cuesta entenderla porque se entrecorta.	NP No procede Locución	NP No procede Locución	NP No procede Locución
Laboral_L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	20	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO	No	NP No procede Locución que me estoy fuera de horario.	0 No, la calidad de la conexión telefónica no es adecuada.  Con ruido	NP No procede Locución	NP No procede Locución	NP No procede Locución
Laboral_L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Habitaciones	Habitaciones	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO	No	NP No procede Salta Locución que me indica un nº de teléfono al que debo llamar para hablar con habitaciones	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Locución	NP No procede Locución	NP No procede Locución



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Marcación Externa	Marcación Externa	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO En la locución inicial está la opción de Marcación Externa en caso de conocer el número de extensión.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.   Marcación Externa.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No se contacta con ningún operador.	NP No procede No se contacta con ningún operador.	NP No procede No se contacta con ningún operador.
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	4	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO La llamada se realiza correctamente, al primer segundo y tono sale una locución y me indica que extensión tengo que marcar o esperar a que me atienda una operadora, al marcar la extensión, pasan 0 tonos y 4 segundos y una locución me informa	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.   Citas	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Sale una locución.	NP No procede Sale una locución.	NP No procede Sale una locución.



PA SER-35/2019-AE  
INFORME HOSPITAL PUERTA DE HIERRO  
18/01/2021



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?	
											que el horario para pedir citas es de 8 a 15 horas de lunes a viernes.							



PA SER-35/2019-AE  
 INFORME HOSPITAL PUERTA DE HIERRO  
 18/01/2021



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



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Marcación Externa	Marcación Externa	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)		NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Aunque no poseo un número externo para marcar, sí compruebo que la locución inicial da la opción de marcar la extensión directamente en caso de conocerla.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. En la locución inicial está la posibilidad de marcar la extensión en caso de conocerla.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No se llega a contactar con ningún agente.	NP No procede No se llega a contactar con ningún agente.	NP No procede No se llega a contactar con ningún agente.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operador@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios No Sanitarios	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	90	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO	Perdida	NP No procede Se corta la llamada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede locución	NP No procede locución	NP No procede locución
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Al seleccionar el área de Cita se corta la llamada inmediatamente.	Perdida	NP No procede Al seleccionar el área de Cita se corta la llamada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Se corta la llamada	NP No procede Se corta la llamada	NP No procede Se corta la llamada



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	80	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Al marcar la opción de cita sale música y una locución e inmediatamente da tono hasta que se corta la llamada.	Perdida	NP No procede La llamada se interrumpe al minuto y 20 segundos.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede La llamada se interrumpe y no hablo con el personal.	NP No procede La llamada se interrumpe y no hablo con el personal.	NP No procede La llamada se interrumpe y no hablo con el personal.
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)	70	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Tras esperar a la operadora, me coge la llamada, solicito me conecte con admisión, lo hace y tras un tono se corta la llamada	Perdida	0 No, no me pasan con el área solicitada. Se corta la llamada	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Se corta la llamada	NP No procede Se corta la llamada	NP No procede Se corta la llamada



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operador@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo INTERRUPTO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	66	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUPTO O Entra la llamada de inicio y me quedo a la espera para hablar con un operador. Pasado un minuto y algunos segundos me contesta un operador pero se corta la llamada antes de que termine de saludar.	Perdida	O No, no me pasan con el área solicitada.  Es pero operador para hablar con Admisión, pero se corta la llamada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Se corta la llamada en el momento que el operador coge la llamada.	NP No procede Se corta la llamada en el momento que el operador coge la llamada.	NP No procede Se corta la llamada en el momento que el operador coge la llamada.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	70	Tiempo de Locución (no medido)	10	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO	Perdida	NP No procede Se corta	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede locución	NP No procede locución	NP No procede locución
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	70	Tiempo de Locución (no medido)	10	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO	Perdida	NP No procede Se corta	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede locución	NP No procede locución	NP No procede locución



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos). (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se 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	70	Tiempo de Locución (no medido)	10	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO	Perdida	NP No procede Se corta	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede locución	NP No procede locución	NP No procede locución
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	20	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO	Perdida	NP No procede Se corta la llamada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede locución	NP No procede locución	NP No procede locución
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Centrales	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	128	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO	Perdida	NP No procede Se corta.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede locución	NP No procede locución	NP No procede locución
Laboral L_V	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)	158	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Tras mantenerme a la espera, como me indica el menú principal, el operador descuelga el teléfono y	Perdida	0 No, no me pasan con el área solicitada.  El operador cuelga la llamada sin que me dé tiempo a solicitar el área deseada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede El operador cuelga la llamada.	NP No procede El operador cuelga la llamada.	NP No procede El operador cuelga 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?
											seguidamente cuelga la llamada. No me da tiempo a indicar nada.						
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	111	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Llamo, me atiende locución, marco opción 1, espero 11 tonos y cerca de dos minutos, me atienden en citas presentándose correctamente, cuelgo yo la llamada. Flujo completado.	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada.  Salta locución y marco opción 1 de citas	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede La llamada inicial la atiende una locución.	NP No procede Llamada inicial atendida por una locución.	NP No procede Llamada inicial atendida por una locución.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tempo de Locución	Tempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tempo de Locución + Tempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se 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 INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tempo de Locución (no medido)	128	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Tras la locución de entrada espero a ser atendida, y la llamada se corta.	Perdida	0 No, no me pasan con el área solicitada. Tras la locución de entrada y la espera, la llamada se corta antes de ser atendida.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Tras la locución de entrada espero a ser atendida, y la llamada se corta.	NP No procede Tras la locución de entrada espero a ser atendida, y la llamada se corta.	NP No procede Tras la locución de entrada espero a ser atendida, y la llamada se corta.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	3	Tempo de Locución (no medido)	105	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Durante la espera a ser atendido por la operadora se corta la llamada.	Perdida	0 No, no me pasan con el área solicitada. Se corta después de la espera.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Se corta después de la espera.	NP No procede Se corta después de la espera.	NP No procede Se corta después de la espera.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tempo de Locución (no medido)	161	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Entra la llamada inicial y selecciono la opción citas. Me quedo a la espera y pasados un par de minutos, se corta la llamada.	Perdida	NP No procede Para cita. 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	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO	Perdida	NP No procede Se corta la llamada	0 No, la calidad de la conexión telefónica no es adecuada.  Con ruido	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)	Servicios Quirúrgicos	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	166	NP De 3 a 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO La llamada se corta y no me contesta nadie.	Perdida	0 No, no me pasan con el área solicitada.  No me responde nadie. Solicito servicios quirúrgicos.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No me contesta nadie.	NP No procede No me contesta nadie.	NP No procede No me contesta nadie.
SD-Festivo	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)	6	NP De 3 a 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Se corta la llamada después del tono nº43 y de 3 minutos, 44 segundos de espera.	Perdida	0 No, no me pasan con el área solicitada.  Se corta la llamada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Locución.	NP No procede Locución.	NP No procede Locución.



PA SER-35/2019-AE  
 INFORME HOSPITAL PUERTA DE HIERRO  
 18/01/2021



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operador@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	182	NP De 3 a 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Entra la llamada inicial y me da las opciones para que seleccione la que desee, quedo a la espera para hablar con un operador, pero pasados varios minutos se corta la llamada y no consigo hablar con nadie.	Perdida	NP No procede Quedo a la espera para hablar con un operador, pero pasados unos minutos 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.



PA SER-35/2019-AE  
 INFORME HOSPITAL PUERTA DE HIERRO  
 18/01/2021



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operador	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Médicos	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	205	NP De 3 a 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Se corta la llamada, al primer segundo y tono sale una locución y me indica que extensión tengo que marcar o esperar a que me atiende la operadora, al primer tono sale un operador y le indico a donde quiero hablar, este me indica a qué exactamente me refiero y le indico a servicios médicos de farmacia, me pasa la llamada y a los 42 tonos y a los 3 minutos y 25 segundos se corta la	Perdida	0 No, no me pasan con el área solicitada.  Servicios médicos. Se corta la llamada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Se corta la llamada.	NP No procede Se corta la llamada.	NP No procede Se corta la llamada.



PA SER-35/2019-AE  
INFORME HOSPITAL PUERTA DE HIERRO  
18/01/2021



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?	
											llamada. El operador que me atiende solo me indica buenos días y no me indica el nombre del hospital donde estoy llamando.							



PA SER-35/2019-AE  
 INFORME HOSPITAL PUERTA DE HIERRO  
 18/01/2021



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Noche (22-8)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	232	NP De 3 a 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO  Me mantengo a la espera, salta música y 40 tonos y se acaba cortando la llamada.	Perdida	NP No procede Tran scurridos 3 minutos y 53 segundos se corta la llamada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No hablo con personal.	NP No procede No hablo con personal.	NP No procede No hablo con personal.
Laboral L_V	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)	219	NP De 3 a 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Se corta la llamada, al primer segundo y tono sale una locución y me indica que extensión tengo que marcar o esperar a que me atienda una operadora, al 1 tono me tiende el operador me dice solo buenos días y me pasa con área materno infantil, pero a los 43 tonos	Perdida	0 No, no me pasan con el área solicitada.  Se corta la llamada. Área materno infantil.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede 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?	
											y 3 minutos y 39 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	Cita	Cita	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	195	NP De 3 a 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Se corta la llamada, al primer segundo y tono sale una locución y me indica que extensión tengo que marcar, una vez que marcó la extensión pasan 21 tonos y a los 3 minutos y 15 segundos se corta la llamada.	Perdida	0 No, no me pasan con el área solicitada. Se corta la llamada. Citas.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Se corta la llamada.	NP No procede Se corta la llamada.	NP No procede Se corta la llamada.
Laboral L_V	Noche (22-8)	Mantengo a espera-operador@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicio de Apoyo Asistencial	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	2	Tiempo de Locución (no medido)	202	NP De 3 a 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Entra la llamada inicial y me quedo en espera para hablar con un operador. Pasados unos minutos se corta la llamada.	Perdida	NP No procede Operador para hablar con Servicio de apoyo. 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	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP De 3 a 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO	Perdida	NP No procede Se corta (se repitan las locuciones informando de que "todas las líneas están ocupadas, por favor espere o vuelva a llamar transcurridos unos minutos"...)	0 No, la calidad de la conexión telefónica no es adecuada. Con ruido	NP No procede Locución	NP No procede Locución	NP No procede Locución
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	3	Tiempo de Locución (no medido)	34	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0 No, no me pasan con el área solicitada. Marca la extensión, pero no me atiende nadie y no se escucha nada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada. La calidad es buena, se escucha bien todo el proceso.	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	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Llamo y selecciono para hablar con citas. Al momento, salta una locución que da las buenas tardes e informa del horario correcto para llamar (de 08:00 a 15:00 horas).	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Citas.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No hablo con ningún operador.	NP No procede No hablo con ningún operador.	NP No procede No hablo con ningún operador.
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Habitaciones	Habitaciones	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	10	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO La primera locución me indica que opción escoger del menú y la segunda el teléfono al que debo llamar para contactar con habitaciones.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Una locución me indica que para contactar con habitaciones debo marcar el número 913983863	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Locución.	NP No procede Locución.	NP No procede Locución.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Noche (22-8)	Marcando opción	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 seleccionar la opción citas, una locución me indica que para coger citas hay que llamar en horario de 8:00 a 15:00 horas.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Citas.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No llego a hablar con ningún operador.	NP No procede No llego a hablar con ningún operador.	NP No procede No llego a hablar con ningún operador.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	7	Tiempo de Locución (no medido)	45	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras la locución y derivación, se producen 7 tonos hasta que me cogen la llamada y oigo como la persona me indica que disculpe un segundo, imagino que iban a ponerme en espera pero cuelgo la llamada, ya que el fin está conseguido,	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?	
											contacto con la extensión deseada.							
Laboral L_V	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 Tras la locución, me pasan con citas y otra locución me indica el horario al que debo llamar de 8:00 a 15:00.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.  Me pasan con el Área de cita y una locución me informa que para cita debo llamar de 8:00 a 15:00	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede  Una locución en todo momento.	NP No procede  Una locución en todo momento.	NP No procede  Una locución en todo momento.	



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Noche (22-8)	Marcando opción	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 la locución seleccionamos habitaciones, la siguiente grabación nos informa del horario de atención.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.  Al seleccionar habitaciones en el menú inicial, nos dirige a una locución que nos informa del horario de atención de llamadas en habitaciones.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede locución	NP No procede locución	NP No procede locución
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Marcando opción	Habitaciones	Habitaciones	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Cuando selecciono la opción Habitaciones una locución me indica que para hablar con hospitalizaciones hay que llamar al número 913983863 de 08:30 a 20:30 horas cualquier día de la semana.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.  Habitaciones.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No se contacta con ningún operador.	NP No procede No se contacta con ningún operador.	NP No procede No se contacta con ningún operador.



PA SER-35/2019-AE  
 INFORME HOSPITAL PUERTA DE HIERRO  
 18/01/2021



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Marcando opción	Habitaciones	Habitaciones	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	5	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Sale directamente una locución indicando que el horario es de 8:30 a 20:30 horas de lunes a viernes, llamando a otro teléfono.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.  Sale directamente una locución indicando que el horario es de 8:30 a 20:30 horas de lunes a viernes, llamando a otro teléfono.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Sale directamente una locución indicando que el horario es de 8:30 a 20:30 horas de lunes a viernes, llamando a otro teléfono.	NP No procede Sale directamente una locución indicando que el horario es de 8:30 a 20:30 horas de lunes a viernes, llamando a otro teléfono.	NP No procede Sale directamente una locución indicando que el horario es de 8:30 a 20:30 horas de lunes a viernes, llamando a otro teléfono.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Marcando opción	Habitaciones	Habitaciones	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	3	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP 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 3 de habitaciones, automáticamente salta una locución indicando que para hablar con hospitalización debo llamar al 913983869 de 8:30 a 20:30 h. cualquier día de la semana. Se corta la llamada.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. [Tras pulsar la opción 3 de habitaciones, automáticamente salta una locución indicando que para hablar con hospitalización debo llamar al 913983869 de 8:30 a 20:30 h. cualquier día de la semana.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No hay atención personal.	NP No procede No hay atención personal.	NP No procede No hay atención personal.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
SD-Festivo	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Habitaciones	Habitaciones	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	5	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO La llamada se realiza correctamente, al primer segundo y tono sale una locución y me indica que extensión tengo que marcar, pasado 5 segundos y sin salir ningún tono, sale una locución que me indica que tengo que llamar al número de teléfono desde las 8:30 de la mañana hasta 20:30 de la tarde cualquier día de la semana.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Habitaciones.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Sale una locución.	NP No procede Sale una locución.	NP No procede Sale una locución.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
SD-Festivo	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 locución me informa sobre habitaciones, debo llamar al nro. de teléfono 913983663. La llamada se realiza correctamente.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. La locución me pasa con habitaciones y salta otra locución que me informa que debo llamar al tfno. 913.983.663 y en horario de 8:30h a 20:30h cualquier día de la semana.	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	Tarde (17-21)	Marcando opción	Habitaciones	Habitaciones	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	2	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras escuchar la locución inicial, no puedo seleccionar la opción ya que durante la locución indican que si quieres hablar con habitaciones llames a otro número	No	NP No procede Habitaciones. No puedo seleccionar la opción ya que durante la locución indican que si quieres hablar con habitaciones llames a otro número	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	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 Una locución indica que para hablar con hospitalizaciones hay que llamar al número 913983863 de 08:30 a 20:30 cualquier día de la semana.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.  Habitaciones.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No se contacta con ningún operador.	NP No procede No se contacta con ningún operador.	NP No procede No se contacta con ningún operador.
SD-Festivo	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	1	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO La locución de entrada me pasa con citas y otra locución me informa que para cita llamar de 8:00 a 15:00	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.  Sí, tras la locución inicial, otra locución me atiende tras pulsar 2 y me informa que para citas llamar de 8:00 a 15:00	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede En todo momento una locución, primero la de entrada y después la de cita.	NP No procede En todo momento una locución, primero la de entrada y después la de cita.	NP No procede En todo momento una locución, primero la de entrada y después la de cita.



PA SER-35/2019-AE  
 INFORME HOSPITAL PUERTA DE HIERRO  
 18/01/2021



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
SD-Festivo	Tarde (17-21)	Marcando opción	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 En todo momento una locución, primero la de entrada y después, la de cita que me informa que debo llamar al 913983863 de 8:30 a 20:30	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.   Sí, tras la locución de entrada y pulsar 3, me pasan con la locución de citas.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede En todo momento una locución, primero la de entrada y después la de cita.	NP No procede En todo momento una locución, primero la de entrada y después la de cita.	NP No procede En todo momento una locución, primero la de entrada y después la de cita.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
SD-Festivo	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 seleccionar la opción 3, para habitaciones, se activa una locución automática que indica que debo llamar al 913983863, de lunes a domingo, de 8:30 a 20:30 h.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.  Tras seleccionar la opción 3, para habitaciones, se activa una locución automática que indica que debo llamar al 913983863, de lunes a domingo, 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.



PA SER-35/2019-AE  
 INFORME HOSPITAL PUERTA DE HIERRO  
 18/01/2021



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Noche (22-8)	Marcando opción	Habitaciones	Habitaciones	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	1	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Hospital Puerta del Hierro, marcación para habitaciones, salta una locución que indica que para habitaciones hay que llamar a un teléfono determinado en un horario determinado.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Salta directamente una locución con información sobre habitaciones.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Atendida únicamente con locuciones.	NP No procede Atendida únicamente con locuciones.	NP No procede Atendida únicamente con locuciones.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operador@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Médicos	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	5	Tiempo de Locución (no medido)	34	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Se corta la llamada a los 34 segundos de espera.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0 No, no me pasan con el área solicitada. Se corta la llamada a los 34 segundos de espera.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Se corta la llamada a los 34 segundos de espera.	NP No procede Se corta la llamada a los 34 segundos de espera.	NP No procede Se corta la llamada a los 34 segundos de espera.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Habitaciones	Habitaciones	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	2	Tiempo de Locución (no medido)	2	NP   De 30 segundos a 1 minuto	NP   Flujo de llamada COMPLETO	No	100   Sí, me pasan con el área solicitada.   Grabación informando de número externo para contactar con área habitaciones.	100   Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP   No procede   Grabación informando de número externo para contactar con área habitaciones.	NP   No procede   Grabación informando de número externo para contactar con área habitaciones.	NP   No procede   Grabación informando de número externo para contactar con área habitaciones.
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Habitaciones	Habitaciones	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	3	Tiempo de Locución (no medido)	2	NP   De 30 segundos a 1 minuto	NP   Flujo de llamada COMPLETO	No	100   Sí, me pasan con el área solicitada.   Grabación informando de número externo para contactar con área habitaciones.	100   Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP   No procede   Grabación informando de número externo para contactar con área habitaciones.	NP   No procede   Grabación informando de número externo para contactar con área habitaciones.	NP   No procede   Grabación informando de número externo para contactar con área habitaciones.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se 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	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 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?
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 seleccionar la opción 3, para habitaciones, se activa una locución automática que indica que para hablar con hospitalización hay que llamar al 913983863, y se corta la llamada.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.  Tras seleccionar la opción 3, para habitaciones, se activa una locución automática que indica que para hablar con hospitalización hay que llamar al 913983863, 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	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	3	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Al primer tono de llamada salta una locución automática 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?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Habitaciones	Habitaciones	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	3	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP   De 30 segundos a 1 minuto	NP   Flujo de llamada COMPLETO	No	NP   No procede   Al seleccionar opción habitaciones se escucha grabación informando del número externo al que llamar.	100   Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP   No procede   Al seleccionar opción habitaciones se escucha grabación informando del número externo al que llamar.	NP   No procede   Al seleccionar opción habitaciones se escucha grabación informando del número externo al que llamar.	NP   No procede   Al seleccionar opción habitaciones se escucha grabación informando del número externo al que llamar.
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Habitaciones	Habitaciones	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	2	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP   De 30 segundos a 1 minuto	NP   Flujo de llamada COMPLETO	No	NP   No procede   Al seleccionar opción habitaciones se escucha grabación informando del número externo al que llamar.	100   Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP   No procede   Al seleccionar opción habitaciones se escucha grabación informando del número externo al que llamar.	NP   No procede   Al seleccionar opción habitaciones se escucha grabación informando del número externo al que llamar.	NP   No procede   Al seleccionar opción habitaciones se escucha grabación informando del número externo al que llamar.
Laboral L_V	Noche (22-8)	Marcando opción	Habitaciones	Habitaciones	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	2	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP   De 30 segundos a 1 minuto	NP   Flujo de llamada COMPLETO   Conecta grabación que informa que para conectar con las habitaciones hay que marcar un nº externo y desconecta.	No	100   Sí, me pasan con el área solicitada.   Conecta grabación que informa que para conectar con las habitaciones hay que marcar un nº externo y desconecta.	100   Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP   No procede   Conecta grabación que informa que para conectar con las habitaciones hay que marcar un nº externo y desconecta.	NP   No procede   Conecta grabación que informa que para conectar con las habitaciones hay que marcar un nº externo y desconecta.	NP   No procede   Conecta grabación que informa que para conectar con las habitaciones hay que marcar un nº externo 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?	
													externo y desconecta.					
Laboral L_V	Noche (22-8)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	2	Tiempo de Locución (no medido)	48	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Después de 48" de espera se corta la llamada.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0 No, no me pasan con el área solicitada. Después de 48" de espera se corta la llamada.	0 No, la calidad de la conexión telefónica no es adecuada. Después de 48" de espera se corta la llamada.	NP No procede Después de 48" de espera se corta la llamada.	NP No procede Después de 48" de espera se corta la llamada.	NP No procede Después de 48" de espera se corta la llamada.	
Laboral L_V	Noche (22-8)	Marcando opción	Habitaciones	Habitaciones	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	20	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO	No	NP No procede Salta directamente el área de Hospitalización. Me indican horario de 8h30	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	1	Tiempo de Locución (no medido)	4	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Entra la llamada inicial y selecciono la opción habitaciones. Pasados unos segundos contesta una locución automática que dice que para hablar con habitaciones se debe marcar a un número de teléfono que dice en ese momento, entre 8 y 20 cualquier día.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Habitaciones	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Llamada sin operador.	NP No procede Llamada sin operador.	NP No procede Llamada sin operador.
SD-Festivo	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	2	Tiempo de Locución (no medido)	1	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO	No	NP No procede Grabación informando del horario del servicio de citas de L	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Grabación informando del horario del servicio de citas de L	NP No procede Grabación informando del horario del servicio de citas de L	NP No procede Grabación informando del horario del servicio de citas de L



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Marcación Externa	Marcación Externa	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 La llamada se corta, al primer segundo y tono sale una locución y me indica que extensión tengo que marcar o esperar a que me atienda una operadora, pasado un tono y 20 segundos se corta la llamada.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	O No, no me pasan con el área solicitada.  Se corta la llamada. Marcación externa.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Se corta la llamada.	NP No procede Se corta la llamada.	NP No procede Se corta la llamada.
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operador@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	321	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Quedo a la espera para hablar con un operador. Pasados 5 minutos y 21 segundos de espera, se corta la llamada y no	Perdida	O No, no me pasan con el área solicitada.  No consigo hablar con el operador y se corta la llamada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No consigo hablar con el operador.	NP No procede No consigo hablar con el operador.	NP No procede No consigo hablar con el operador.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
											consigo hablar con nadie.						
SD-Festivo	Noche (22-8)	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)	360	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Realizamos la llamada y nos mantenemos a la espera como indica la grabación, tras varios todos, la llamada se corta.	Perdida	NP No procede tras mantenerme a la espera no contacto con ningún operador.	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)	Área Materno Infantil	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	241	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Me mantengo a la espera esperando al operador hasta que se	Perdida	NP No procede La llamada se corta sin ser atendido.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No hablo con personal.	NP No procede No hablo con personal.	NP No procede No hablo con personal.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
											corta la llamada.						
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operador	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Centrales	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	49	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Me mantengo a la espera, me atiende centralita y pido hablar con servicios centrales pero la llamada se corta antes de ser atendido.	Perdida	NP No procede Me pasan con servicios centrales pero la llamada se corta sin ser atendido.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede La llamada se corta	NP No procede La llamada se corta	NP No procede La llamada se corta.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo INTERRUPTIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	470	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO Entra la llamada inicial y selecciono la opción cita. Me quedo a la espera y después de 8 minutos se corta la llamada. No pude hablar con ningún operador ni pedir cita.	Perdida	NP No procede Cita. Se corta la llamada antes de que me contesten.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Llamada sin operador. Contestador automático.	NP No procede Llamada sin operador. Contestador automático.	NP No procede Llamada sin operador. Contestador automático.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	293	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Entra la llamada inicial y selecciono la opción cita. Pasados unos minutos me contesta una operadora indicando que es el área de citas.	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Cita.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Llamada sin operador. Contestador automático.	NP No procede Llamada sin operador. Contestador automático.	NP No procede Llamada sin operador. Contestador automático.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se 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 Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO	Perdida	NP No procede Se corta (se repitan las locuciones informando de que "todas las líneas están ocupadas, por favor espere o vuelva a llamar transcurridos unos minutos"...)	0 No, la calidad de la conexión telefónica no es adecuada. Con ruido de fondo.	NP No procede Locución.	NP No procede Locución.	NP No procede Locución.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo INTERRUMPIDO	2	1	Tiempo de Locución (no medido)	2	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO la llamada comunica después de seleccionar el área de citas en el menú principal	No	0 No, no me pasan con el área solicitada. Tras seleccionar el área de citas, la llamada comunica.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	0 No, el personal no se presenta, saluda de forma adecuada. La llamada comunica tras seleccionar citas.	NP No procede la llamada comunica	NP No procede locución



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tempo de Locución	Tempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tempo de Locución + Tempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se 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)	Servicio de Apoyo Asistencial	Flujo INTERRUMPIDO	70	1	Tempo de Locución (no medido)	70	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Cuando llamo y hablo con la operada, le indico que querría hablar con el Área de Apoyo Asistencial y me pregunta que a qué me refiero con eso, le indico que quiero hablar con el área de apoyo asistencial del hospital y me vuelve a preguntar que a qué me refiero con eso.	Perdida	0 No, no me pasan con el área solicitada.  Cuando llamo y hablo con la operada, le indico que querría hablar con el Área de Apoyo Asistencial y me pregunta que a qué me refiero con eso.	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 las buenas tardes, pero no especifica el área al que estoy llamando.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede No se realiza ninguna gestión.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operador@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Llamada FALLIDA	48	3	Tiempo de Locución (no medido)	48	NP De 1 a 2 minutos	NP Llamada FALLIDA Al primer tono de llamada salta una locución automática indicando a qué hospital estoy llamando, y detallando las diferentes opciones. Espero a que me atienda una operadora, y tras esperar 48 segundos, me atiende un operador, el cual, tras indicar que quiero que me pasen con admisión, pregunta que si quiero hablar con urgencias o con citas, por lo que cuelgo la llamada.	No	NP No procede Solicito hablar con admisión, y el operador pregunta si quiero hablar con citas o con urgencias. Cuelgo llamada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede Al preguntar por admisión, me preguntan si quiero hablar con citas o con urgencias, por lo que 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 INTERRUMPIDO	28	1	Tiempo de Locución (no medido)	28	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Al llamar, me mantengo a la espera. Suenan distintos tonos y un hilo musical, tras estos una operadora coge la llamada, ella sí me escucha pero yo la escucho a un volumen extremadamente bajo, con mucho ruido e interferencias. Intenta en varias ocasiones solucionar el problema, que parece estar relacionado con el terminal, pero finalmente la llamada finaliza.	No	0 No, no me pasan con el área solicitada.  No se escucha y la operadora cuelga la llamada.	0 No, la calidad de la conexión telefónica no es adecuada.  La llamada se escucha entrecortado, con ruido, a la operadora casi ni se la oye. En varias ocasiones pone la llamada en espera para intentar solucionarlo.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede No se realiza ninguna gestión con la operadora.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Noche (22-8)	Marcando opción	Habitaciones	Habitaciones	Llamada FALLIDA	2	1	Tiempo de Locución (no medido)	2	NP De 1 a 2 minutos	NP Llamada FALLIDA Al descollar, a locución no indica la posibilidad de que te pasen con la habitación y al esperar a centralita me indican que debo llamar a otro teléfono para poder hablar con la habitación que desee. No corresponde con flujo de llamada.	No	0 No, no me pasan con el área solicitada. La locución no indica la posibilidad de que te pasen con la habitación y al esperar a centralita me indican que debo llamar a otro teléfono para poder hablar con la habitación que desee.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta 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 INTERRUMPIDO	1	1	Tiempo de Locución (no medido)	1	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Me coge la llamada una locución y me pone en espera para Información General, que tras la espera, un operador me pasa con Admisión,	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Sí, me pasan con Admisión, permaneciendo a la espera durante 3 seg. y después se corta.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede La única persona que me atiende es la de Información General y me pasa con Admisión directamente



PA SER-35/2019-AE  
 INFORME HOSPITAL PUERTA DE HIERRO  
 18/01/2021



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?
											donde se corta.						
SD-Festivo	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Médicos	Llamada FALLIDA	43	1	Tiempo de Locución (no medido)	43	NP De 1 a 2 minutos	NP  Llamada FALLIDA  Realizamos la llamada y nos mantenemos a la espera para hablar con una operadora. Cuando atiende la llamada indicamos que queremos hablar con servicios médicos, área de neumología, la operadora nos indica que no es posible y debemos ir a urgencias.	No	0  No, no me pasan con el área solicitada.   Solicitamos que nos pasen con servicios médicos, área de neumología, la operadora nos indica que no es posible y deberíamos desplazarnos a urgencias.	100  Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100  Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100  Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100  Sí, el personal se despide de forma adecuada.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se 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	50	1	Tiempo de Locución (no medido)	50	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Me mantengo a la espera para ser atendido y al pedir por admisiones, transfieren la llamada, da 1 tono y se corta la llamada.	No	NP No procede Al pedir por admisiones, transfieren la llamada, da 1 tono y 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	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo INTERRUMPIDO	21	5	Tiempo de Locución (no medido)	41	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO La llamada se corta pasados 41 segundos de hablar con la operadora.	No	O No, no me pasan con el área solicitada. La llamada se corta pasados 41 segundos de hablar con la operadora.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.



Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera- operad@r	Información General (Sin Marcar opción- Operadora)	Admisión	Flujo INTERRUMPIDO	49	3	Tiempo de Locución (no medido)	103	NP De 2 a 3 minutos	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.  La operadora de información general sí desvía la llamada. Pero a los 54 segundos de estar esperando a que cojan el teléfono en admisión de urgencias, salta una locución indicando que la llamada no puede completarse, que verifique el número y llame de nuevo. Da las gracias y 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.
----------------	---------------	--------------------------------	--	----------	-----------------------	----	---	---	-----	------------------------	----	--	---	--	---	---



Comunidad  
de Madrid

PA SER-35/2019-AE  
INFORME HOSPITAL PUERTA DE HIERRO  
18/01/2021



										nuevo. Da las gracias y se corta la llamada.									
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Centrales	Flujo INTERRUMPIDO	32	2	Tiempo de Locución (no medido)	32	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Después de hablar con la operadora y pasarme a servicios centrales se corta la llamada.	No	0 No, no me pasan con el área solicitada. Después de hablar con la operadora y pasarme a servicios centrales se corta la llamada.	0 No, la calidad de la conexión telefónica no es adecuada. Se corta la llamada antes de hablar con servicios centrales.	100 Sí, el personal se presenta 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 Médicos	Flujo INTERRUMPIDO	22	2	Tiempo de Locución (no medido)	22	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Se corta la llamada después de que la operadora me pase con servicios médicos.	No	0 No, no me pasan con el área solicitada. Se corta la llamada después de que la operadora me pase con servicios médicos.	0 No, la calidad de la conexión telefónica no es adecuada. Se corta la llamada después de que la operadora me pase con servicios médicos.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tempo de Locución	Tempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tempo de Entrada + Tempo de Locución + Tempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operador@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Quirúrgicos	Flujo INTERRUMPIDO	35	1	Tempo de Locución (no medido)	239	NP De 3 a 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Quedo a la espera y en centralita me transfieren con el área indicada pero la llamada se acaba cortando.	Perdida	NP No procede En centralita me transfieren con servicios centrales pero la llamada se corta sin ser atendido.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operador@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Llamada FALLIDA	78	1	Tempo de Locución (no medido)	78	NP De 3 a 4 minutos	NP Llamada FALLIDA Me mantengo a la espera, pido que me pasen con admisiones y me atienden en neurología.	Perdida	0 No, no me pasan con el área solicitada. Pido que me pasen con admisiones y me pasan con neurología.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta 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-operador@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Quirúrgicos	Flujo INTERRUMPIDO	50	50	Tempo de Locución (no medido)	50	NP De 3 a 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Me mantengo a la espera, me atienden y pido por servicios quirúrgicos y al final se corta la llamada sin	No	NP No procede Pido por servicios quirúrgicos y la llamada se corta sin ser atendida.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta 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?
											que me atiendan.						
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Llamada FALLIDA	37	1	Tiempo de Locución (no medido)	37	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Llamada FALLIDA La locución del principio me pone en espera de operadora, y cuando atienden la llamada, no es Información General sino citas.	No	NP No procede La locución me manda a Información General y cuando pido que me pasen con Admisión, me dicen que estoy en el área de cita.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede Cuelgo antes que pueda despedirse.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo INTERRUMPIDO	37	1	Tiempo de Locución (no medido)	36	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Tras marcar la opción de citas la llamada se corta.	No	O No, no me pasan con el área solicitada. Se corta la llamada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	O No, el personal no se presenta, saluda de forma adecuada. No se contacta con ningún operador.	NP No procede No se contacta con ningún operador.	NP No procede No se contacta con ningún operador.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Marcación Externa	Marcación Externa	Flujo INTERRUMPIDO	12	1	Tiempo de Locución (no medido)	12	NP   De 30 segundos a 1 minuto	NP   Flujo de llamada INTERRUMPIDO   Me indica que no sabe lo que es lo que le estoy diciendo. Al primer segundo y tono sale una locución y me indica que extensión tengo que marcar, una vez el operador me atiende pasan 36 segundos y un tono. Solo me saluda y no me indica a qué hospital estoy llamando.	No	0   No, no me pasan con el área solicitada.   El operador no sabe qué. No me puede ayudar.	100   Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	0   No, el personal no se presenta, saluda de forma adecuada.   El operador no me indica buenos días, no me menciona el nombre del hospital.	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 PUERTA DE HIERRO  
 18/01/2021



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)	Servicio de Apoyo Asistencial	Flujo INTERRUMPIDO	13	1	Tiempo de Locución (no medido)	13	NP   De 30 segundos a 1 minuto	NP   Flujo de llamada INTERRUMPIDO   La llamada no se realiza. El operador me indica que no conoce esa extensión. El me atiende a los 13 segundos y me dice buenos días puerta del hierro.	No	0   No, no me pasan con el área solicitada.   El operador me indica que esa extensión no tienen y no sabe lo que es.	100   Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100   Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100   Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100   Sí, el personal se despide de forma adecuada.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral_L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operador	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo INTERRUMPIDO	31	1	Tiempo de Locución (no medido)	31	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO El operador no me pasa la llamada. Al primer segundo y tono sale una locución y me indica que extensión tengo que marcar o esperar a que me atienda una operadora, me atiende un operador pasado 1 tono y 22 segundos, no me indica a donde estoy llamando y no me pasa la llamada.	No	0 No, no me pasan con el área solicitada.  Espero que me atiende el operador, le indico que quiero hablar con admisión y me indica con cuál de ellos le indico con urgencias y me indica que le diga que es lo que necesito. No me pasa con admisión.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	0 No, el personal no se presenta, saluda de forma adecuada.  La voz es muy floja y no se le nota lo que habla, solo me dice buenos días.	0 No, el personal no ofrece un trato, tono adecuado.  Le indico que quiero hablar con admisión de urgencia y no me pasa la llamada.	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 INTERRUMPIDO	92	1	Tiempo de Locución (no medido)	270	NP   Más de 4 minutos	NP   Flujo de llamada INTERRUMPIDO   Mientras espero a ser atendida en Admisión, la llamada se corta sin llegar a hablar con nadie de Admisión.	Perdida	100   Sí, me pasan con el área solicitada.   Sí, me pasa con Admisión pero después de 42 tonos y esperar 3min y 5 seg. la llamada se cuelga, sin atenderme.	100   Sí, la calidad de la conexión 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 el operador me pasa con Admisión, donde no lo cogen.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Centrales	Llamada FALLIDA	230	1	Tiempo de Locución (no medido)	230	NP   Más de 4 minutos	NP   Llamada FALLIDA   Tras mantenerme a la espera como indica el menú principal, finalmente la operadora atiende la llamada. Saluda con un buenos días pero no me escucha. De fondo la escucho decir que pasa varias veces al día. La operadora cuelga la llamada al no	Perdida	0   No, no me pasan con el área solicitada.   Quiero solicitar el área de servicios centrales, pero la operadora, al atender la llamada no me escucha y cuelga la llamada.	0   No, la calidad de la conexión telefónica no es adecuada.   La llamada se queda en silencio y la operadora no me escucha.	100   Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	NP   No procede   No puedo comunicarme con la operadora porque no me escucha.	NP   No procede   No puedo comunicarme con la operadora porque no me escucha.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Centrales	Flujo INTERRUMPIDO	10	1	Tiempo de Locución (no medido)	10	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Después de solicitar que me pasen con Servicios Centrales (Farmacia), después de 4 minutos y 41 tonos se corta la llamada.	No	NP No procede Después de solicitar que me pasen con Servicios Centrales (Farmacia), después de 4 minutos y 41 tonos 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.



PA SER-35/2019-AE  
 INFORME HOSPITAL PUERTA DE HIERRO  
 18/01/2021



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operador@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Médicos	Flujo INTERRUMPIDO	260	1	Tiempo de Locución (no medido)	260	NP   Más de 4 minutos	NP   Flujo de llamada INTERRUMPIDO   realizamos la llamada, el operador coge la llamada y la traspasa al servicio solicitado, finalmente la llamada se corta	Perdida	100   Sí, me pasan con el área solicitada.   solicito al operador que me pase con servicios médicos, el área de psiquiatría	100   Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100   Sí, el personal se presenta 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 PUERTA DE HIERRO  
 18/01/2021



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Noche (22-8)	Mantengo a espera-operador@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios No Sanitarios	Flujo INTERRUMPIDO	33	1	Tiempo de Locución (no medido)	33	NP   Más de 4 minutos	NP   Flujo de llamada INTERRUMPIDO   La llamada se corta. Al primer segundo y tono sale una locución y me indica que extensión tengo que marcar o esperar a que me atiende la operadora, una vez espero y se escucha un tono y pasan 33 segundos, me atiende un operador, me dice buenas noches y a donde estoy llamando, le indico lo que quiero que es servicios no sanitarios, me indica que me pasará con ellos, pasan un total de 44 tonos y 3 minutos y 22	No	0   No, no me pasan con el área solicitada.   Me atiende el operador, me pasa a servicios no sanitarios, 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.



PA SER-35/2019-AE  
INFORME HOSPITAL PUERTA DE HIERRO  
18/01/2021



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?
											segundos y se corta la llamada.						



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operador@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo INTERRUPTIDO	30	1	Tiempo de Locución (no medido)	253	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO Se corta la llamada, al primer segundo y tono sale una locución y me indica que extensión tengo que marcar o esperar a que me atiende la operadora, una vez que me atiende, me pasa con admisión y está llamada se corta a los 4 minutos y 13 segundos.	Perdida	0 No, no me pasan con el área solicitada. Admisión. Me atiende el operador y me pasa la llamada, luego se corta.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	0 No, el personal no se presenta, saluda de forma adecuada.  Al esperar a que me atiende la operadora, este me contesta con un solo hola buenos días. No me menciona el nombre del hospital, le indico que quiero hablar con admisión, me pasa la llamada, al pasar 8 tonos y 4 minutos y 13 segundos se corta la llamada.	NP No procede Se corta la llamada.	NP No procede Se corta la llamada.



Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Médicos	Flujo INTERRUMPIDO	105	3	Tiempo de Locución (no medido)	105	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Al primer tono de llamada salta una locución automática indicando a qué hospital estoy llamando, y detallando las diferentes opciones. Tras terminar la locución automática me quedo a la espera para ser atendido por un operador, esperando 1 minuto y 45 segundos. Pasado este tiempo, me atiende una operadora, la cual se presenta de forma correcta. Indico que quiero hablar con alergología, y la operadora me indica de forma amable "un momento, que le paso". Espero 3 minutos y 2 segundos desde que la operadora me desvía hasta que se corta la llamada.	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada.  Alergología.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.
----------------	---------------	----------------------------	---	-------------------	--------------------	-----	---	--------------------------------	-----	---------------------	---	---------	--	---	---	--	---



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	5	5	Tiempo de Locución (no medido)	5	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Después de marcar la locución y esperar 5 segundos, me pasan con la sección.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Después de marcar la locución y esperar 5 segundos, me pasan con la sección.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	5	5	Tiempo de Locución (no medido)	5	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Después de marcar en la locución y tras esperar 5 segundos, me pasan con la sección.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Después de marcar en la locución me pasan con la sección.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.
SD-Festivo	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operador@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	13	5	Tiempo de Locución (no medido)	13	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Me indican que admisión son ellos, al llegar a la operadora después de la locución.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Me indican que admisión son ellos, al llegar a la operadora después de la locución.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se 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	14	5	Tiempo de Locución (no medido)	14	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Después de marcar y esperar 14 segundos, me atienden en la sección.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Después de marcar y esperar 14 segundos, me atienden en la sección.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Marcación Externa	Marcación Externa	Flujo COMPLETO	20	1	Tiempo de Locución (no medido)	20	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Marcación Externa (salta 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.



PA SER-35/2019-AE  
 INFORME HOSPITAL PUERTA DE HIERRO  
 18/01/2021



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operador@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Médicos	Flujo COMPLETO	1	1	Tiempo de Locución (no medido)	1	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO La llamada se realiza correctamente, al primer segundo y tono sale una locución y me indica que extensión tengo que marcar o esperar a que me atienda una operadora, al 2 tono y 2 minutos y 2 segundos, de me atiende el operador y me indica que solo me pueden atender en horario de mañana a partir de las 8.	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	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	37	1	Tiempo de Locución (no medido)	37	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO La llamada se realiza correctamente, al llamar hay un tono y un segundo hasta que sale la locución, indico la extensión y hay un tono y estoy en espera durante 37 segundos, me atiende un operador y me indica que para citas, ya no se puede hasta el lunes por la mañana.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.  Pero me atiende un operador y me indica que hasta el lunes por la mañana no pueden dar cita.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Quirúrgicos	Flujo COMPLETO	90	1	Tiempo de Locución (no medido)	90	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada.  Servicios Quirúrgicos	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se 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	90	1	Tiempo de Locución (no medido)	90	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Una vez me pasan la operadora con Admisión, estoy un rato a la espera y 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	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	40	1	Tiempo de Locución (no medido)	40	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Llamo, descuelgan al primer tono, y al mantenerme en espera, después de 6 tonos, me atienden amablemente pero el área por el que pregunto no está dentro del horario y me recomiendan llamar mañana.	No	NP No procede Al descolgar me indican que Admisión sólo está de 8 a 15 horas,	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta 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	52	3	Tiempo de Locución (no medido)	52	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Al primer tono de llamada salta una locución automática indicando a qué hospital estoy llamando, y detallando las diferentes opciones. Espero a que termine la locución, para esperar a la operadora. Tras esperar 5 tonos (52 segundos), me atiende un operador, al cual pregunto por Admisión, y éste me pregunta por qué admisión pregunto, si por urgencias, etc. por lo que cuelgo la llamada.	No	NP No procede Pregunto por admisión, y el operador me pregunta que con qué admisión quiero hablar, si de urgencias, 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 Al preguntar por qué tipo de admisión pregunto, cuelgo la llamada.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Habitaciones	Habitaciones	Flujo COMPLETO	20	1	Tiempo de Locución (no medido)	20	NP   De 1 a 2 minutos	NP   Flujo de llamada COMPLETO   Llamo y debo seleccionar Habitaciones pero la locución no da la opción por lo que me atiende un operador y me pasa con el área solicitada.	No	100   Sí, me pasan con el área solicitada.	100   Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	0   No, el personal no se presenta, saluda de forma adecuada.   El personal del área saluda con un escueto Hola	100   Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP   No procede   No se realiza gestión.
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operador@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	114	1	Tiempo de Locución (no medido)	114	NP   De 1 a 2 minutos	NP   Flujo de llamada COMPLETO   Al llamar me mantengo a la espera para hablar con un operador. Cuando me atiende y le solicito que me pase con Admisión, me dice que sí es con Admisión General para pedir citas tengo que llamar mañana por la mañana en	Perdida	100   Sí, me pasan con el área solicitada.   Admisión.	100   Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	0   No, el personal no se presenta, saluda de forma adecuada.   El operador saluda diciendo el nombre del hospital y dando las buenas tardes, pero no indica el área al que se llama.	100   Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	0   No, el personal no se despide de forma adecuada.   Al terminar de hablar con el operador, no se despide ni da las buenas tardes.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿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 08:00 a 15:00 horas.							
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operador@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	59	1	Tiempo de Locución (no medido)	59	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras el menú principal y mantenerme a la espera, el operador me indica que debo llamar por las mañanas para ponerme en contacto con admisión.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.  El operador no transfiere la llamada, me indica que debo llamar por la mañana para ponerme en contacto 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.	



PA SER-35/2019-AE  
 INFORME HOSPITAL PUERTA DE HIERRO  
 18/01/2021



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operador@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	40	1	Tiempo de Locución (no medido)	40	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras la locución de bienvenida, me mantengo a la espera para hablar con un operador y 40 segundos después me atiende, le pido hablar con Admisión y me pregunta si con Admisión de urgencias o de citas, le respondo que de citas y me indica que para ello tengo que llamar mañana por la mañana de 08:00 a 15:00 horas.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.  Admisión.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	0 No, el personal no se presenta, saluda de forma adecuada.  Indica el nombre del hospital y da las buenas tardes pero no identifica el área al que se llama.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se 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 No Sanitarios	Flujo COMPLETO	27	27	Tiempo de Locución (no medido)	10	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras mantenerme a la espera, un operador atiende la llamada y la traspasa a recursos humanos.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.  solícito al operador que me pase con servicios no sanitarios	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta 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	30	30	Tiempo de Locución (no medido)	14	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Después de esperar para hablar con el operador, le indico que quiero hablar con admisiones. Me pasa con ellos y tras 14 segundos de espera me atienden.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.  Después de esperar para hablar con el operador, le indico que quiero hablar con admisiones. Me pasa con ellos y tras 14 segundos de espera 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.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se 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	29	1	Tiempo de Locución (no medido)	29	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Al llamar hablo con un operador a quien le solicito que me pase con Admisión, entonces me pregunta si con Admisión de Urgencias o de cita. Le respondo que de citas y me pasa la llamada, pero no se despide antes de pasarme. La operadora que atiende en Admisión de urgencias, responde diciendo: "Admisión de urgencias, dígame".	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Admisión.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	0 No, el personal no se presenta, saluda de forma adecuada. El operador de Información general, da las buenas tardes y presenta el nombre del hospital pero no indica el área al que llamo. La operadora de Admisión, indica el área pero no el hospital al que llamo ni da las buenas tardes.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	0 No, el personal no se despide de forma adecuada. El operador de información general no se despide. La operadora de Admisión de Urgencias, no procede porque no se realiza ninguna gestión.



PA SER-35/2019-AE  
 INFORME HOSPITAL PUERTA DE HIERRO  
 18/01/2021



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	52	1	Tiempo de Locución (no medido)	52	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Contacto con un operador y le solicito hablar con Servicios quirúrgicos, me pregunta a qué me refiero, que si es con citas de cirugía con quien quiero hablar, le digo que quiero hablar con maxilofacial y me responde que hay que llamar el lunes por la mañana en horario de 08:00 a 15:00 horas.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.  Servicios Quirúrgicos.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	0 No, el personal no se presenta, saluda de forma adecuada.  El operador da el nombre del hospital y las buenas tardes, pero no identifica el área al que se llama.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	0 No, el personal no se despide de forma adecuada.  Le doy las gracias y me despido pero el operador sólo me da la información solicitada y cuelga, no se despide ni responde a mi 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 Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operador@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Quirúrgicos	Flujo COMPLETO	30	3	Tiempo de Locución (no medido)	30	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Al primer tono de llamada salta una locución automática indicando a qué hospital estoy llamando, y detallando las diferentes opciones. Quedo a la espera para que me atienda un operador, y espero durante 30 segundos. Solicito que me pasen con el área de servicios quirúrgicos, a lo que el operador me pregunta si es para una cita. Respondo que sí, que de oftalmología, a lo que el operador	No	NP No procede Solicito que me pasen con el área de servicios quirúrgicos, a lo que el operador me pregunta si es para una cita, respondo que sí, que de oftalmología. a lo que el operador responde que debo llamar ya el lunes, que atienden de lunes a viernes, de 8 a 15 h.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta 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 PUERTA DE HIERRO  
18/01/2021



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?	
											responde que debo llamar ya el lunes, que atienden de lunes a viernes, de 8 a 15 h. Me desea buena tarde y se despide.							



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tempo de Locución	Tempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tempo de Entrada + Tempo de Locución + Tempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se 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	54	1	Tempo de Locución (no medido)	54	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO  Me mantengo a la espera y me contesta un operador. Le digo que quiero hablar con admisión, me pregunta que si necesito hablar con admisión de urgencias o citas, le digo que de citas y me da la información que ya debo llamar el lunes.	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.
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	77	1	Tempo de Locución (no medido)	77	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Una vez pasado con Información General, la operadora me pregunta qué necesito de Admisión.	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada.  Sí, la locución 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 Corto 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?
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	16	1	Tiempo de Locución (no medido)	16	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 de esperar a una operadora y está me atiende al primer tono y a los 18 segundos, me dice buenos días y me dice al hospital que estoy llamando, le indico con admisión, me indica que hoy está ella sola y me indica que le diga que quiero de admisión por si ella me puede ayudar, sino tendré que volver a	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.



PA SER-35/2019-AE  
INFORME HOSPITAL PUERTA DE HIERRO  
18/01/2021



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?
											llamar el lunes.						



PA SER-35/2019-AE  
 INFORME HOSPITAL PUERTA DE HIERRO  
 18/01/2021



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
SD-Festivo	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	18	1	Tiempo de Locución (no medido)	18	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO La operadora me explica que necesita saber el motivo de la llamada para poder pasarme porque igual no me lo pueden resolver ellos y puede que sea con otra área.	No	NP No procede La operadora me explica que necesita saber el motivo de la llamada para poder pasarme porque igual no me lo pueden resolver ellos y puede que sea con otra área.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	0 No, el personal no se presenta, saluda de forma adecuada. Información del nombre del hospital y da las buenas tardes pero no especifica el área al que se llama.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede No se realiza ninguna gestión con la operadora.



PA SER-35/2019-AE  
 INFORME HOSPITAL PUERTA DE HIERRO  
 18/01/2021



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
SD-Festivo	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	45	1	Tiempo de Locución (no medido)	45	NP   De 1 a 2 minutos	NP   Flujo de llamada COMPLETO   La llamada se realiza correctamente, al primer segundo y tono sale una locución y me indica que extensión tengo que marcar, o si tengo esperar a que me atiende la operadora, pasa un tono y 45 segundos y me atiende la operado me dice buenas tardes y a donde llamo y me indica que solo puede pasar a admisión de urgencia.	No	100   Sí, me pasan con el área solicitada.   Admisión	100   Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100   Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100   Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100   Sí, el personal se despide de forma adecuada.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
SD-Festivo	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Quirúrgicos	Flujo COMPLETO	65	1	Tiempo de Locución (no medido)	65	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras la locución inicial, me ponen en espera para una operadora y cuando me atienden, les pido que me pasen con Servicios Quirúrgicos y me comenta que qué necesito, que en esos momentos no hay nadie.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.  Tras la locución inicial me ponen en espera para ser atendida por Información General.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede Antes de despedirse, cuelgo la llamada.
SD-Festivo	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Quirúrgicos	Flujo COMPLETO	14	1	Tiempo de Locución (no medido)	14	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Al solicitar al operador que me pase con Servicios Quirúrgicos me indica que no me puede pasar con los médicos y que éstos sólo atienden presencialmente.	No	NP No procede Me indican que no me pueden pasar con los médicos, que sólo atienden presencialmente, no telefónicamente.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	0 No, el personal no se presenta, saluda de forma adecuada.  Se presenta con el nombre del hospital y dando las buenas tardes pero sin identificar el área al que se llama.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.



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



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿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	14	1	Tiempo de Locución (no medido)	14	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO La llamada se realiza correctamente, al primer segundo y tono sale una locución y me indica que extensión tengo que marcar o esperar para ser atendido por una operadora, al esperar para ser atendido hay un tono y espero 16 segundos para que me atienda, este operador me saluda con buenas tardes y me indica a donde estoy llamando y me indica en qué me puede ayudar, le indico que quiero hablar con	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.  Habitaciones.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.



PA SER-35/2019-AE  
INFORME HOSPITAL PUERTA DE HIERRO  
18/01/2021



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?	
											habitaciones, me indica que necesito un número para hablar, el me lo dice y me explica cómo tengo que llamar y que tengo que marcar.							



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
SD-Festivo	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Médicos	Flujo COMPLETO	34	34	Tiempo de Locución (no medido)	15	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.  Pido al operador que me pase con Servicios Médicos y me indica que me puede pasar con Servicios de Urgencias y que si lo que quiero es hablar con un médico, no será posible ahora. Le digo que no escucho bien y cuelgo (la llamada se oiga lejana, se cortaba y hueca)	0 No, la calidad de la conexión telefónica no es adecuada.  Se escuchaba mal al operador: cortes, lejanía y "voz hueca".	100 Sí, el personal se presenta 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 PUERTA DE HIERRO  
 18/01/2021



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Centrales	Flujo COMPLETO	46	5	Tiempo de Locución (no medido)	46	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Después de esperar a la operadora, me indican que el horario para hablar con Farmacia es de 8 a 14.45 de Lunes a viernes y los martes hasta las 17.15 horas.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.  Me indican que el horario para hablar con Farmacia es de 8 a 14.45 de Lunes a viernes y los martes hasta las 17.15 horas.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta 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)	Admisión	Flujo COMPLETO	30	3	Tiempo de Locución (no medido)	30	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Al primer tono de llamada salta una locución automática indicando a qué hospital estoy llamando, y detallando las diferentes opciones. Tras terminar la locución automática, quedo en espera para ser atendido por un operador, y espero durante 30 segundos. Me atiende una operadora, que se presenta correctamente, y pregunta que necesito. Solicito que me pasen con admisión, y la operadora me	No	NP No procede Tras solicitar que me pasen con admisión, la operadora me pregunta qué necesito. Reitero que quiero hablar con admisión de urgencias, y la operadora me vuelve a preguntar qué necesito. Cuelgo la llamada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede Tras preguntar en dos ocasiones qué necesito, cuelgo la llamada.



PA SER-35/2019-AE  
INFORME HOSPITAL PUERTA DE HIERRO  
18/01/2021



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?	
											pregunta qué necesito. Reitero que quiero hablar con admisión de urgencias, y la operadora me vuelve a preguntar qué necesito. Cuelgo la llamada.							



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
SD-Festivo	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	59	1	Tiempo de Locución (no medido)	59	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras la locución de entrada y la espera para ser atendida en Información General, la operadora me pregunta qué necesito con Admisión de Urgencias, es entonces cuando cuelgo.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.  Sí, me pasan con Información General y cuando le pido que me pase con Admisión de Urgencias, me pregunta qué necesito, y cuelgo.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede No le da tiempo a despedirse, cuelgo antes que pueda hacerlo.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
SD-Festivo	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operador@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Área Materno Infantil	Flujo COMPLETO	6	1	Tiempo de Locución (no medido)	6	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Entra la llamada inicial y después de escuchar las opciones a elegir, me quedo a la espera para hablar con un operador. Pasados unos segundos me contesta un operador y le digo que quiero hablar con el área materno infantil, me pregunta exactamente que necesito y le digo que quiero hacer una consulta de pediatría. Me contesta que no me puede comunicar con el área médica, que ningún médico	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.  Quedo a la espera para hablar con operador.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.



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



PA SER-35/2019-AE  
 INFORME HOSPITAL PUERTA DE HIERRO  
 18/01/2021



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Quirúrgicos	Flujo COMPLETO	30	1	Tiempo de Locución (no medido)	30	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Realizamos la llamada y nos mantenemos a la espera para contactar con una operadora. Esta, recibe la llamada y nos pone en contacto con lista de espera quirúrgica.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.  La operadora nos pone en contacto con anestesia.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Área Materno Infantil	Flujo COMPLETO	24	5	Tiempo de Locución (no medido)	64	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Después de esperar a la operadora 24 segundos, me pasan con la sección pasados 1 minuto 4 segundos.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.  Después de esperar a la operadora, 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.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se 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	75	1	Tiempo de Locución (no medido)	105	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Llamo a Hosp. Puerta de Hierro, Información General, para Admisiones, cuando el operador me atiende la llamada después de 8 tonos y en el minuto 1:45 de llamada, me intenta pasar y se corta la comunicación al primer tono.	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada.  Me pasan pero en el primer tono se cuelga.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	0 No, el personal no se presenta, saluda de forma adecuada.  Tan solo dice "Buenos días"	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	0 No, el personal no se despide de forma adecuada.  No se despide, tan solo dice "un momento" antes de pasar la llamada.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Área Materno Infantil	Flujo COMPLETO	60	1	Tiempo de Locución (no medido)	60	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras la locución inicial, me pasan con Información General, y una operadora me pregunta para qué quiero hablar con el Área Materno	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.  Tras la locución inicial, cogen el teléfono en Información General.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede Cuelgo antes que pueda despedirse.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	
											Infantil, 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	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Médicos	Flujo COMPLETO	17	1	Tiempo de Locución (no medido)	17	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Entra la llamada inicial y pasadas las opciones para elegir la que se necesite, me quedo a la espera para hablar con un operador. Pasados unos segundos me contesta un operador y le digo que quiero hablar con servicios médicos, me pregunta qué área y le digo que con endocrinología, me pide que espere un momento y me transfiere.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Quedo a la espera para hablar con un operador y me pasan 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.



PA SER-35/2019-AE  
 INFORME HOSPITAL PUERTA DE HIERRO  
 18/01/2021



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 Centrales	Flujo COMPLETO	53	1	Tiempo de Locución (no medido)	53	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras la locución de entrada, y la espera, me atiende una operadora informando que para Servicios Centrales (Farmacia), hay que llamar a partir de las 8:00	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.  Tras la locución de entrada y la posterior espera, me atiende una operadora.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	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)	Servicio de Apoyo Asistencial	Flujo COMPLETO	53	3	Tiempo de Locución (no medido)	53	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Al primer tono de llamada salta una locución automática indicando a qué hospital estoy llamando, y detallando las diferentes opciones. Tras terminar la locución automática me quedo a la espera para ser atendido por un operador. Espero 53 segundos desde que quedo a la espera hasta que me atiende un operador. Solicito hablar con atención al paciente, y el operador dice "vamos a ver", y desvía	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.  Atención al paciente.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	0 No, el personal no se despide de forma adecuada.  El operador no se despide cuando me pasa la llamada, simplemente , cuando le indico que quiero hablar con atención al paciente, dice "vamos a ver", y desvía 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?	
											la llamada. Espero 10 segundos, y me coge el teléfono una operadora del departamento de atención al paciente.							



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se 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	64	2	Tiempo de Locución (no medido)	64	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras esperar a la operadora, le pido hablar con admisión y tras dos tonos cogen la llamada	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Admisión	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Médicos	Flujo COMPLETO	66	2	Tiempo de Locución (no medido)	66	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras hablar con la operadora, le indico que quiero hablar con psiquiatría, que es uno de los servicios médicos del hospital, me pasa la llamada y a los dos tonos responden	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Servicios médicos, Psiquiatría	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta 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 PUERTA DE HIERRO  
 18/01/2021



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)	Servicio de Apoyo Asistencial	Flujo COMPLETO	24	1	Tiempo de Locución (no medido)	24	NP   De 1 a 2 minutos	NP   Flujo de llamada COMPLETO   La locución de entrada estoy a la espera de ser atendida por Información General, me pasan con Prevención de Recursos Humanos, tras 45seg de espera y 9 tonos, la llamada es atendida.	No	100   Sí, me pasan con el área solicitada.   Tras la espera para ser atendida en Información General, me pasan con Prevención de Riesgos Laborales, donde me atienden tras la espera.	100   Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100   Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100   Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP   No procede   Cuello la llamada, antes que pueda despedirse.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Marcación Externa	Marcación Externa	Flujo COMPLETO	66	1	Tiempo de Locución (no medido)	66	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO La llamada se realiza correctamente y al primer segundo y tono sale una locución y me indica que extensión tengo que marcar una vez espero que me atiende la operadora, pasan 1 minuto y ,6 segundos y un tono, el operador me responde con buenas tardes y me indica a donde estoy llamando, le pregunto quiero hablar con marcación externa, me indica que no sabe lo que.	Perdida	NP No procede El operador no sabe a lo que es marcación externa.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Quirúrgicos	Flujo COMPLETO	55	1	Tiempo de Locución (no medido)	55	NP De 1 a 2 minutos	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 un operador y le digo que quiero hablar con servicios quirúrgicos. Me informa que para hablar con servicios quirúrgicos debo llamar por las mañanas.	No	NP No procede Espero operador para hablar con servicios quirúrgicos. Me dicen que debo llamar por las mañanas.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Habitaciones	Habitaciones	Flujo COMPLETO	40	1	Tiempo de Locución (no medido)	40	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Aunque debía marcar la opción habitaciones no lo puedo hacer ya que la locución inicial no da la opción. Me mantengo a la espera y me indican que debo llamar a otro teléfono para hablar con habitaciones.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.  Me informa del teléfono al que debo llamar para hablar con habitaciones.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	63	5	Tiempo de Locución (no medido)	63	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO La operadora me indica que ellos me pueden ayudar con admisión, después de esperar 1 minuto 3 segundos a ser atendida.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.  La operadora me indica que ellos me pueden ayudar 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	21	2	Tiempo de Locución (no medido)	21	NP   De 1 a 2 minutos	NP   Flujo de llamada COMPLETO	No	100   Sí, me pasan con el área solicitada.   Si me pasan con citas	100   Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100   Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100   Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP   No procede   Procedo a colgar la llamada.
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Cita	Cita	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 citas.	100   Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100   Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100   Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP   No procede   Procedo a colgar la llamada.
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	80	1	Tiempo de Locución (no medido)	80	NP   De 1 a 2 minutos	NP   Flujo de llamada COMPLETO   Me mantengo a la espera para ser atendido y al pedir por el área indicada me pasan con ella.	Perdida	100   Sí, me pasan con el área solicitada.   Si, me pasan con 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.



PA SER-35/2019-AE  
 INFORME HOSPITAL PUERTA DE HIERRO  
 18/01/2021



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 Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se 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	75	1	Tiempo de Locución (no medido)	75	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO  Me mantengo a la espera y al atenderme y pedir por el área indicada me informan que debo llamar mañana por la mañana.	Perdida	NP No procede Me indican que debo llamar mañana.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios No Sanitarios	Flujo COMPLETO	90	1	Tiempo de Locución (no medido)	90	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO  Me mantengo a la espera y al pedir por Servicios no sanitarios me informan que debo llamar en horario de mañana.	Perdida	NP No procede No me pasan ya que al pedir por Servicios no Sanitarios, me indican que debo llamar de mañana de 8 a 15.	100 Sí, la calidad de la conexión 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 se despide.



PA SER-35/2019-AE  
 INFORME HOSPITAL PUERTA DE HIERRO  
 18/01/2021



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operador@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	75	1	Tiempo de Locución (no medido)	75	NP   De 1 a 2 minutos	NP   Flujo de llamada COMPLETO   La llamada se realiza correctamente. Al primer segundo y tono sale una locución y me indica que extensión tengo que marcar o esperar a que me atiende la operadora. Una vez que me atiende pasan 3 tonos y 1 minuto y 15 segundos, la operadora que me atiende me saluda con un buenas tardes y me indica a donde estoy llamando.	Perdida	100   Sí, me pasan con el área solicitada.   Admisión.	100   Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100   Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100   Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100   Sí, el personal se despide de forma adecuada.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se 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	40	1	Tiempo de Locución (no medido)	27	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Solicitado al operador de información general que me pase con Endocrinología, me pasa y el área correspondiente responde la llamada.	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.
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	50	1	Tiempo de Locución (no medido)	60	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Me mantengo a la espera, me atienden en centralita y pido por admisiones, pasan la llamada y me atienden en admisión de urgencias.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.  Pido por el área de Admisiones y me atienden en admisión de urgencias.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.
Laboral L_V	Noche (22-8)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	17	1	Tiempo de Locución (no medido)	62	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO	No	NP No procede Fuera de horario	0 No, la calidad de la conexión telefónica no es adecuada.  No	100 Sí, el personal se presenta 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?
														se escucha bien			
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Quirúrgicos	Flujo COMPLETO	18	2	Tiempo de Locución (no medido)	18	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 espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	15	2	Tiempo de Locución (no medido)	15	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.



PA SER-35/2019-AE  
 INFORME HOSPITAL PUERTA DE HIERRO  
 18/01/2021



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operador@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Quirúrgicos	Flujo COMPLETO	20	2	Tiempo de Locución (no medido)	20	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras 20 segundos y 2 tonos hablo con la operadora, le pido que me pase con cirugía torácica, un servicio quirúrgico que aparece en la web del hospital, ésta lo hace, pero a los 5 tonos salta un mensaje que dice que su llamada no ha podido completarse y se corta, pero la considero completa porque la operadora me pasa.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Servicios Quirúrgicos, Cirugía torácica	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta 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-operador@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Médicos	Flujo COMPLETO	50	1	Tiempo de Locución (no medido)	50	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO  Me mantengo a la espera, pido por el área indicada y me informan del horario de atención.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.   Pido por el área de servicios médicos y me informa que debo llamar por las mañanas.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta 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	Habitaciones	Habitaciones	Flujo COMPLETO	50	1	Tiempo de Locución (no medido)	50	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO  La locución no permite marcar habitaciones directamente, pero me atienden en centralita y me indican el teléfono al que debo llamar para hablar con la habitación, y el proceso que debo realizar.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.   Me atiende la centralita y me informa del teléfono y el proceso para hablar con las 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.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Área Materno Infantil	Flujo COMPLETO	8	2	Tiempo de Locución (no medido)	8	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.  Si me pasan con área materno infantil.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	0 No, el personal no se despide de forma adecuada.  La operadora me dice: "le paso".
Laboral_L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios No Sanitarios	Flujo COMPLETO	20	1	Tiempo de Locución (no medido)	20	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.  Servicio de Apoyo (estuve hablando con la operadora porque el Servicio NO Sanitario, no existe como tal)	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta 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	30	1	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO	No	0 No, no me pasan con el área solicitada.  La operadora me pasa a Admisión y allí me ponen a la espera y se corta (no descuelgan)	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operador	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	20	1	Tiempo de Locución (no medido)	20	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Solicito admisión y me indica el teleoperador muy amablemente que a esta hora me pasan con Admisión de Urgencias.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operador@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Área Materno Infantil	Flujo COMPLETO	74	1	Tiempo de Locución (no medido)	74	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO La llamada se realiza correctamente, al primer segundo y tono sale una locución y me indica que extensión tengo que marcar o esperar a que me atienda una operadora, espero 1 tono y 1 minuto y 13 segundos y me atiende el operador, me dice buenas tardes y el nombre del hospital, le indico que quiero hablar con área de materno infantil, me pasa la llamada y pasan 2 tonos y 12 segundos, me	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada.  Área de materno infantil.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.



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



PA SER-35/2019-AE  
 INFORME HOSPITAL PUERTA DE HIERRO  
 18/01/2021



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operador@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	56	1	Tiempo de Locución (no medido)	56	NP   De 1 a 2 minutos	NP   Flujo de llamada COMPLETO   La llamada se realiza correctamente. Al primer segundo y tono sale una locución y me indica que extensión tengo que marcar o esperar a que me atienda una operadora, espero y a los 4 tonos y 56 segundos, me atiende la operadora, me dice buenas tardes y me indica que hospitales y dónde 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	120	1	Tiempo de Locución (no medido)	120	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada.  Admisión	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede cuelgo sin dar opción
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Quirúrgicos	Flujo COMPLETO	75	75	Tiempo de Locución (no medido)	121	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada.  El operador me indica que "Servicios Quirúrgicos" como tal no existe y que debo indicarle la especialidad por lo que le solicito: "S. Quirúrgico de Ginecología"	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.  Algo seco y parco.	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)	Área Materno Infantil	Flujo COMPLETO	55	1	Tiempo de Locución (no medido)	55	NP De 2 a 3 minutos	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.  El operador me indica que no hay nadie que pueda atenderme en ese momento y debo llamar por la mañana.	0 No, la calidad de la conexión telefónica no es adecuada.  Cuando realizo la llamada con un teléfono fijo, tras la locución y esperar a que se ponga el operador solo suena un tono y no se escucha nada más, cuando el operador contesta, no me escucha y me cuelga. Al realizar la llamada con el móvil, tras esperar al operador se escucha una locución musical y el operador me escucha perfectamente.	100 Sí, el personal se presenta 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-operador@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Centrales	Flujo COMPLETO	137	1	Tiempo de Locución (no medido)	137	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Solicito hablar con Servicios Centrales con radiodiagnóstico y me pregunta que si es para alguna cita. Le respondo que sí y me indica que tengo que llamar el lunes de 08:00 a 15:00 horas. Le doy las gracias y me responde diciendo: "Nada, buenas".	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada.  Servicios Centrales.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	0 No, el personal no se presenta, saluda de forma adecuada.  Se presenta con el nombre del hospital y dando las buenas tardes, pero no indica el área al que se llama.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿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)	Servicio de Apoyo Asistencial	Flujo COMPLETO	84	2	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Tas 9 tonos un tanto extraños, no había oído aún unos tonos tan lentos, me atiende la operadora y cuando le pregunto por el servicio de apoyo asistencial, vacila un poco, como si no comprendiera a que me refiero, pero aun así me indica que el horario de atención al paciente es de lunes a viernes	No	NP No procede Servicios de apoyo asistencial Llamo fuera del horario, me indican cuando contactar 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 Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿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-operador@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Área Materno Infantil	Flujo COMPLETO	112	2	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras escuchar la locución automática completa, espero para hablar con la operadora, una vez contacto con ella le pregunto por el Área indicada, y como se me indicó comprobé que servicios concretos ofrecía el hospital y específico, hablar con Ginecología, a lo que muy amablemente la operadora me indica que en las consultas no hay nadie, me indica el horario pero me dice que si es una	No	NP No procede Área Materno	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.



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



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿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	129	2	Tiempo de Locución (no medido)	129	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras esperar a la operadora, le solicito hablar con admisión y me indica cual es el horario para contactar con ellos	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada.  Admisión, la operadora me indica el horario en que he de llamar	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.
SD-Festivo	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Centrales	Flujo COMPLETO	92	2	Tiempo de Locución (no medido)	92	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras esperar hablar con la operadora, me indica que no puede pasar la llamada, que el horario es entre semana y me indica cuando llamar	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada.  Servicios Centrales, medicina preventiva. La operadora me indica que llamo fuera de horario y me dice cuando puedo llamar	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.



PA SER-35/2019-AE  
 INFORME HOSPITAL PUERTA DE HIERRO  
 18/01/2021



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operador@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	135	2	Tiempo de Locución (no medido)	135	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras esperar a que acabe la locución, dan 11 tonos y habla la operadora que me indica que en admisión están en horario de 8 a 15	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Admisión Me indica que el horario es de 8 a 15	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operador	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	123	2	Tiempo de Locución (no medido)	123	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Entra la llamada inicial y me quedo a la espera para hablar con un operador. Pasados unos minutos me contesta una operadora y le digo que quiero hablar con admisión, me pregunta que necesito y le digo que quiero una información sobre admisiones, me dice que me explique mejor y que ella me responda lo que necesite, pero que admisiones es para profesionales, que no me puede pasar la llamada. Me despido y	Perdida	NP No procede Espero operador para hablar con Admisión. No me pasan al área de 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?	
											cuelgo la llamada.							



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operador@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	106	1	Tiempo de Locución (no medido)	106	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO La llamada se realiza correctamente, al primer segundo y tono sale una locución y me indica que extensión tengo que marcar, una vez que me atiende el operador pasa 1 tono y 1 minuto y 46 segundos, me dice buenas tardes y me indica que hospital he llamado.	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Admisión.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.



PA SER-35/2019-AE  
 INFORME HOSPITAL PUERTA DE HIERRO  
 18/01/2021



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	103	1	Tiempo de Locución (no medido)	6	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Solicitado a la operadora que me pase con Admisión y lo hace de manera inmediata.	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.	0 No, el personal no se despide de forma adecuada.  La operadora de información general no se despide, sólo indica: "Sí, un momentito". Con la operadora de Admisión no se realiza ninguna gestión.
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	94	1	Tiempo de Locución (no medido)	94	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras la locución inicial y puesta en espera, para ser atendida en Información General, cuando lo cogen, pido me pasen con admisión, y tras esperar 45 seg. descuelgan la	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada.  Sí, cogen la llamada en Información General.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede Tras coger la llamada, cuelgo antes que pueda despedirse.



PA SER-35/2019-AE  
INFORME HOSPITAL PUERTA DE HIERRO  
18/01/2021



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?
											llamada en Admisión.						



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operador@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	76	3	Tiempo de Locución (no medido)	76	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Al primer tono de llamada salta una locución automática indicando a qué hospital estoy llamando, y detallando las diferentes opciones. Tras terminar la locución automática me quedo a la espera para ser atendido por un operador. Espero 1 minuto 47 segundos. Me atiende la llamada un operador, el cual se presenta correctamente. Solicito hablar con admisión de urgencias, y el operador dice	Perdida	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?	
											"le paso". Espero 29 segundos hasta que me lo cogen en admisión de urgencias.							



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se 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	129	1	Tiempo de Locución (no medido)	129	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Hospital Puerta de Hierro, marcación para citas, tras 2:19 a la espera, me atienden en citas.	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Puedo hablar con citas correctamente	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	70	1	Tiempo de Locución (no medido)	160	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Me mantengo a la espera, me atienden en centralita y me transfieren con el área solicitada.	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada. La centralita me transfiere con 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.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	120	3	Tiempo de Locución (no medido)	120	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Al primer tono de llamada salta una locución automática indicando a qué hospital estoy llamando, y detallando las diferentes opciones. Seleccione la opción 2 para Citas, y espero durante 2 minutos, tras el cual me responde un operador que se presenta diciendo "Hospital Puerta del Hierro, buenos días".	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada.  Citas.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	0 No, el personal no se despide de forma adecuada.  Tras indicar que hablo con el sitio estipulado, cuelgo la llamada.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Área Materno Infantil	Flujo COMPLETO	120	1	Tiempo de Locución (no medido)	120	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO  Me mantengo a la espera, pido por el área indicada y me informan que deberé llamar el lunes.	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada. La persona que me atiende me indica que hablar con el área materno infantil debo llamar el lunes, ya que están fuera de 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.
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	10	3	Tiempo de Locución (no medido)	10	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Si me pasan con 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	Habitaciones	Habitaciones	Flujo COMPLETO	120	1	Tiempo de Locución (no medido)	120	NP De 3 a 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Llamo al teléfono y debo permanecer a la espera ya que la centralita no da la opción del Área de habitaciones. Después de 14 tonos y dos minutos la persona que me atiende me informa que debo llamar a otro teléfono para hablar con la habitación que deseo. No corresponde con flujo de llamada.	Perdida	NP No procede El operador me indica que debo llamar a otro teléfono para que me atienda una centralita y marcar la habitación.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	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	125	125	Tiempo de Locución (no medido)	175	NP De 3 a 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras mantenernos a la espera, el operador que atiende la llamada nos indica que llamemos por la mañana.	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada.  El operador nos informa de que llamemos por la mañana.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.
Laboral L_V	Noche (22-8)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	30	30	Tiempo de Locución (no medido)	170	NP De 3 a 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras la espera, la operadora que recibe mi llamada, la transfiere al área solicitada y contacto con admisión	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.  Tras hablar con la operadora, transfiere mi llamada a 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)	Área Materno Infantil	Flujo COMPLETO	54	3	Tiempo de Locución (no medido)	127	NP De 3 a 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Al primer tono de llamada salta una locución automática indicando a qué hospital estoy llamando, y detallando las diferentes opciones. Tras ponerme a la espera para hablar con una operadora, espero durante 54 segundos, tras los cuales me atiende una operadora que se presenta de forma correcta. Le indico que quiero hablar con el área materno	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.  Área materno infantil (pediatría).	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	0 No, el personal no se presenta, saluda de forma adecuada.  La operadora inicial se presenta correctamente. La empleada de pediatría contesta diciendo "¿pediatría?".	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Marcando opción	Marcación Externa	Marcación Externa	Flujo COMPLETO	146	1	Tiempo de Locución (no medido)	146	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 o esperar a que me atiende la operadora. Una vez espero hay un tono y tardan 2 minutos y 26 segundos en atenderme, la operadora me dice buenos días y me indica a donde estoy llamando, le indico y me pasa.	Perdida	100   Sí, me pasan con el área solicitada.   Marcación Externa.	100   Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100   Sí, el personal se presenta 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	204	5	Tiempo de Locución (no medido)	204	NP De 3 a 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Al atenderme la operadora me indica que son ellos, tras esperar 3 minutos 24 segundos.	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Al atenderme la operadora me indica que son ellos.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Quirúrgicos	Flujo COMPLETO	185	5	Tiempo de Locución (no medido)	185	NP De 3 a 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Cuando me atiende la operadora me indica que el horario es de 8 a 15 horas.	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Cuando me atiende la operadora me indica que el horario es de 8 a 15 horas.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta 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	196	5	Tiempo de Locución (no medido)	196	NP De 3 a 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Cuando hablo con la operadora me indica que el horario es de 8 a 14.45 horas y los martes hasta las 17.20 horas.	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Cuando hablo con la operadora me indica que el horario es de 8 a 14.45 horas y los martes hasta las 17.20 horas.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta 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	10	5	Tiempo de Locución (no medido)	168	NP De 3 a 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Después de hablar con la operadora, me pasa con admisión, después de 2 minutos 48 segundos de espera.	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Después de hablar con la operadora, me pasa con admisión.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.
Laboral_L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	157	1	Tiempo de Locución (no medido)	157	NP De 3 a 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Al preguntarle si me puede pasar con admisión, me pregunta de qué, le indico que de urgencias y me responde que no me puede pasar la llamada.	Perdida	NP No procede Me indica que no me puede pasar con Admisión de urgencias.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral_L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Área Materno Infantil	Flujo COMPLETO	63	2	Tiempo de Locución (no medido)	63	NP De 3 a 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Entra la llamada inicial y me quedo a la espera. Pasados unos segundos me contesta un operador y le digo que quiero hablar con el área materno	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.  Área materno infantil.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.
Laboral_L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios No Sanitarios	Flujo COMPLETO	95	2	Tiempo de Locución (no medido)	95	NP De 3 a 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada.  Si me pasan con servicios no sanitarios.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.
Laboral_L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Centrales	Flujo COMPLETO	35	35	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP De 3 a 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO	No	NP No procede Se corta (yo)	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta 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	Tempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tempo de Locución	Tempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tempo de Entrada + Tempo de Locución + Tempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se 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	37	1	Tempo de Locución (no medido)	37	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras la locución de entrada y la espera, cogen la llamada es cita. Es entonces, cuando cuelgo.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.  Tras la locución de entrada, me pasan con cita.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede Antes que pueda despedirse, cuelgo la llamada.
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Marcación Externa	Marcación Externa	Flujo COMPLETO	21	5	Tempo de Locución (no medido)	21	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Como no conozco la extensión concreta, tras la locución me pasan con una operadora, que tarda 21 segundos en atenderme.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.  Al no conocer la extensión concreta, me pasan con una operadora que tarda 21 segundos en atenderme.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta 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	15	1	Tempo de Locución (no medido)	15	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Después de seleccionar el área de citas me atienden en 15 segundos y el personal se	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.  Me pasan con el área de citas	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede No se realiza gestión



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	
											presenta debidamente.							
Laboral L_V	Noche (22-8)	Mantengo a espera-operador@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Centrales	Flujo COMPLETO	13	1	Tiempo de Locución (no medido)	13	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 servicio centrales.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.	
Laboral L_V	Noche (22-8)	Mantengo a espera-operador@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	8	1	Tiempo de Locución (no medido)	8	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Cuando llamo sale una locución con opciones y no marco ninguna, para que me atiendan en Información General, tras ponerme en espera y atenderme una operadora, me pasa con	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.  Una vez hablado con Información me pasan con Admisión, espero 3 tonos y 26 seg. y me cogen la llamada 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  Antes que pueda despedirse, cuelgo.	



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	
											admisión que tras 26 seg. de espera coge la llamada una mujer.							
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	20	8	Tiempo de Locución (no medido)	20	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras seleccionar citas en el menú inicial, la llamada pasa a ese departamento y contesta la operadora.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.  selecciono el área de citas en el menú	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede locución	



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	12	8	Tiempo de Locución (no medido)	12	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Al llamar seleccionamos citas en el menú principal, tras esto, un operador nos atiende en el área de citas	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.  Tras seleccionar la opción de citas me contesta el operador de citas	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede locución
SD-Festivo	Mañana (9-13)	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 Solicito a la operadora hablar con admisión y me pregunta qué necesito, le insisto en que si me puede pasar con ellos, y me responde que sí, pero que necesita saber qué necesito con admisión.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.  Admisión.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	0 No, el personal no se presenta, saluda de forma adecuada.  Presenta el nombre del hospital y da los buenos días, pero no indica el área al que se está llamando.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede No se realiza ninguna gestión.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operador	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Médicos	Flujo COMPLETO	34	1	Tiempo de Locución (no medido)	34	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Espero a ser atendido por el personal y pido por el área Servicios Médicos y al preguntarme el motivo de la llamada cuelgo sin realizar gestión.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. En centralita pido por servicios médicos y me preguntan el motivo de la llamada.	0 No, la calidad de la conexión telefónica no es adecuada. La voz de la operadora no se escucha correctamente	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?
SD-Festivo	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operador@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	13	3	Tiempo de Locución (no medido)	25	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. Quedo a la espera durante 13 segundos hasta que me atienden. Pasado este tiempo, atiende la llamada un operador, el cual se presenta correctamente. Pido que me pase con admisión, y responde "sí, un momento". Espero durante 12	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.



PA SER-35/2019-AE  
INFORME HOSPITAL PUERTA DE HIERRO  
18/01/2021



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?	
											segundos hasta que me cogen el teléfono en admisión. Cuelgo la llamada cuando la operadora contesta "¿admisión?".							



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos) (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
SD-Festivo	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	42	1	Tiempo de Locución (no medido)	42	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 contestan y les digo que quiero hablar con admisión, me dejan en espera y pasados unos segundos recupera la llamada y me dice que no contestan. Me facilitan un número de teléfono para que llame ahí directamente. Se despide de forma correcta y termina la llamada.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.  Pido hablar con admisión.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios No Sanitarios	Flujo COMPLETO	10	1	Tiempo de Locución (no medido)	10	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras la locución de entrada, me atienden en Información General, que me comunica que para hablar con el Área solicitada, debo llamar de L	No	NP No procede Tras la locución inicial y ser atendida en Información General, la operadora me informa que para hablar con Servicios no sanitarios (Recursos Humanos) debo llamar de L	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	38	5	Tiempo de Locución (no medido)	38	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Después de esperar a la operadora, me indican que admisión son ellos.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.  Me indican que admisión son ellos.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿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-operador@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Centrales	Flujo COMPLETO	4	1	Tiempo de Locución (no medido)	4	NP   De 30 segundos a 1 minuto	NP   Flujo de llamada COMPLETO   Entra la llamada inicial y una vez que me han dado las opciones a seleccionar me quedo a la espera para hablar con un operador, pasados unos pocos segundos me atienden de forma correcta y amable, le digo que quiero hablar con servicios centrales y me pregunta que específicamente que quiero de servicios centrales y le digo que farmacia, a lo que me responde que solo atienden en días laborales. Se	No	100   Sí, me pasan con el área solicitada.   Me quedo a la espera para hablar con operador.	100   Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100   Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100   Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100   Sí, el personal se despide de forma adecuada.



PA SER-35/2019-AE  
INFORME HOSPITAL PUERTA DE HIERRO  
18/01/2021



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?
											despide de forma correcta.						



PA SER-35/2019-AE  
 INFORME HOSPITAL PUERTA DE HIERRO  
 18/01/2021



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operador@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Área Materno Infantil	Flujo COMPLETO	11	1	Tiempo de Locución (no medido)	12	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO El operador de información general me pasa con el área de pediatría.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Área Materno Infantil.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	0 No, el personal no se presenta, saluda de forma adecuada.  En información general se presentan con el nombre del hospital y buenos días pero no identifica el área. En Pediatría se identifica con el nombre del área y buenos días pero no identifica el hospital.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	4	1	Tiempo de Locución (no medido)	4	NP   De 30 segundos a 1 minuto	NP   Flujo de llamada COMPLETO   Hospital Puerta de Hierro, marco opción 2 de citas, me atienden indicando que he llamado a Admisiones, le solicito por citas y me indican que sí que le facilite el DNI del paciente, cuelgo. 48 segundos de llamada.	No	100   Sí, me pasan con el área solicitada.   Marco la opción 2 de citas de la locución, cuando descuelgan teléfonos me saludan como si estuviera llamando a Admisiones.	100   Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100   Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100   Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100   Sí, el personal se despide de forma adecuada.
Laboral L_V	Noche (22-8)	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   Hospital Puerta del Hierro, Información General, Admisiones. Dejo que me atienda la locutora, tan solo suenan 2 tonos, me pasa son admisiones de urgencias y	No	100   Sí, me pasan con el área solicitada.   La operadora me pasa con admisiones de urgencias que me atienden rápidamente.	100   Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100   Sí, el personal se presenta 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?
											me atienden en un único tono.						
Laboral L_V	Noche (22-8)	Mantengo a esperador@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Médicos	Flujo COMPLETO	30	1	Tiempo de Locución (no medido)	30	NP   De 30 segundos a 1 minuto	NP   Flujo de llamada COMPLETO   Me mantengo a la espera, y la operadora me informa del horario para contactar.	No	100   Sí, me pasan con el área solicitada.   Me informan del horario para hablar con Servicios Médicos.	0   No, la calidad de la conexión telefónica no es adecuada.   La operadora se escucha mal, voz metálica.	100   Sí, el personal se presenta 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)	Admisión	Flujo COMPLETO	2	2	Tiempo de Locución (no medido)	2	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras terminar la locución inicial, en apenas 2 segundos descuelgan el teléfono, me indican que a esas horas no hay nadie que llame por la mañana	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Admisión	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicio de Apoyo Asistencial	Flujo COMPLETO	16	5	Tiempo de Locución (no medido)	20	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO La operadora me pasa con Farmacología Clínica como les pido, después de 27 segundos de espera en total.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. La operadora me pasa con Farmacología Clínica como les pido.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta 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 PUERTA DE HIERRO  
 18/01/2021



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operador	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	21	2	Tiempo de Locución (no medido)	21	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras esperar a la operadora con música de fondo, me coge el teléfono y pregunto por admisión, me pasa y tras un tono descuelgan en admisión	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Admisión	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.



Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	8	3	Tiempo de Locución (no medido)	8	NP De 30 segundos a 1 minuto	No	NP Flujo de llamada COMPLETO Al primer tono de llamada salta una locución automática indicando a qué hospital estoy llamando, y detallando las diferentes opciones. Tras terminar la locución automática me quedo a la espera para ser atendido por un operador. Espero 8 segundos, y me atiende el teléfono un operador que se presenta correctamente. Indico que quiero hablar con admisión, y el operador me pregunta con cuál de ellos, si con el de citas. Le digo que no, que con urgencias, y me responde que no me puede pasar. Le pregunto qué entonces cómo puedo hacerlo, y me responde que tengo que esperar a que me llame el médico. Le doy las gracias y se despide educadamente.	NP No procede Indico que quiero hablar con admisión, y el operador me pregunta con cuál de ellos, si con el de citas. Le digo que no, que con urgencias, y me responde que no me puede pasar. Le pregunto qué entonces cómo puedo hacerlo, y me responde que tengo que esperar a que me llame el médico. Le doy las gracias y se despide educadamente.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.
----------------	---------------	----------------------------	---	----------	----------------	---	---	--------------------------------	---	------------------------------	----	---	--	---	---	--	---



											educadament e.						
Labor al L_V	Mañana (9- 13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	8	2	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 citas.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede Pro cedo a colgar la llamada.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operador	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	14	1	Tiempo de Locución (no medido)	14	NP   De 30 segundos a 1 minuto	NP   Flujo de llamada COMPLETO   Entra la llamada inicial y me quedo a la espera. Pasados unos segundos me atiende un operador y le digo que quiero hablar con admisión, me dice que si le puedo explicar un poco más y le comento que es por un tema de documentación. Me dice que si es una admisión de consultas me puede informar mi médico o en citas. Si no, que si quiero puedo explicarle que necesito y él a lo mejor me lo puede solucionar. Le	No	NP   No procede   Operador para Admisiones. Pero me dice que me ayude él, que no me puede comunicar con 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.



PA SER-35/2019-AE  
INFORME HOSPITAL PUERTA DE HIERRO  
18/01/2021



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?
											doy las gracias y cuelgo la llamada.						



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Centrales	Flujo COMPLETO	15	1	Tiempo de Locución (no medido)	15	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 servicios centrales, con farmacia. Me dice que solo están por las mañanas de 8 a 15 y de lunes a viernes. Se despide de forma correcta.	No	NP No procede Servicios centrales (Farmacia). No están a esas horas, solo por la mañana.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operador@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Quirúrgicos	Flujo COMPLETO	7	1	Tiempo de Locución (no medido)	20	NP   De 30 segundos a 1 minuto	NP   Flujo de llamada COMPLETO   La llamada se realiza correctamente e al llamar al primer segundo y tono sale una locución y me indica que extensión tengo que marcar, una vez marco pasan 7 segundos y un tono, me atiende la operadora, me indica y dice buenos días y me indica a donde estoy llamando, le indico que quiero hablar servicios quirúrgicos, me indica que hoy solo funciona las urgencias. No me puede pasar.	No	100   Sí, me pasan con el área solicitada.   Servicios quirúrgicos.	100   Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100   Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100   Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100   Sí, el personal se despide de forma adecuada.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se 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	26	3	Tiempo de Locución (no medido)	26	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.  Si me pasan con 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)	Servicios Centrales	Flujo COMPLETO	12	2	Tiempo de Locución (no medido)	12	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras 3 tonos coge la llamada la operadora y le pido que me pase con Medicina preventiva, uno de los servicios centrales del hospital, me pasa y tras 6 tonos responden	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.  Servicios Centrales, Medicina Preventiva	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.
SD-Festivo	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	15	3	Tiempo de Locución (no medido)	15	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.  Si me pasan con 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-operador	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	35	1	Tiempo de Locución (no medido)	224	NP   Más de 4 minutos	NP   Flujo de llamada COMPLETO   La llamada se realiza correctamente, al primer segundo y tono sale una locución y me indica que extensión tengo que marcar o esperar a que me atienda una operadora, a los 35 segundos me atiende un operador y me saluda y me indica a donde llamo, el me pasa la llamada a admisión y a los 5 tonos y 3 minutos y 44 segundos me atiende la operadora, ella me dice buenos días y a donde estoy llamando y	Perdida	100   Sí, me pasan con el área solicitada.   Admisión.	100   Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100   Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100   Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100   Sí, el personal se despide de forma adecuada.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales  (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	
											me indica que es admisión.							
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operador@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	190	1	Tiempo de Locución (no medido)	190	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO  Me mantengo a la espera, salta la centralita y	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Si, me pasan con 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?
											me pasa con admisiones.						
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	540	1	Tiempo de Locución (no medido)	540	NP   Más de 4 minutos	NP   Flujo de llamada COMPLETO   Marco la opción citas, y después de 9 minutos me atienden.	Perdida	100   Sí, me pasan con el área solicitada.   Marco la opción citas y me mantengo a la espera 9 minutos hasta que me atienden en citas.	100   Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100   Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100   Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP   No procede   No se realiza gestión.
Laboral L_V	Mediodía/ Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Área Materno Infantil	Flujo COMPLETO	20	2	Tiempo de Locución (no medido)	20	NP   Más de 4 minutos	NP   Flujo de llamada COMPLETO   Tras terminar la locución, dan 7 tonos y responde la operadora, le pido que me pase con ginecología, que pertenece al Área Materno	No	100   Sí, me pasan con el área solicitada.   Área Materno Infantil, ginecología Pero se corta sin que descuelguen 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.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operador@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Área Materno Infantil	Flujo COMPLETO	7	3	Tiempo de Locución (no medido)	7	NP   Más de 4 minutos	NP   Flujo de llamada COMPLETO	No	100   Sí, me pasan con el área solicitada.   Si me pasan con el área materno infantil.	100   Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100   Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100   Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100   Sí, el personal se despide de forma adecuada.
INDICADORES					80,16%	54,825			74,000			21,53%	83,28%	94,65%	88,75%	98,72%	74,68%
					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
HPH	Reclamación	02/01/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	No le avisan el cambio	Adm	
HPH	Reclamación	03/01/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	No le avisan el cambio	Adm	
HPH	Reclamación	03/01/2019	Presencial	Trato recibido	Mala educación	Adm	
HPH	Reclamación	03/01/2019	Presencial	Trato recibido	Ventanilla Neurología	Adm	
HPH	Reclamación	03/01/2019	Presencial	Trato recibido	Urgencias	Adm	



Comunidad  
de Madrid

PA SER-35/2019-AE  
INFORME HOSPITAL PUERTA DE HIERRO  
18/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HPH	Reclamación	03/01/2019	Presencial	Tiempo de espera excesivo presencial para citas admisión	Urgencias	Adm	
HPH	Reclamación	03/01/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	No le avisan el cambio	Adm	
HPH	Reclamación	03/01/2019	Presencial	Trato recibido	Mala educación	Adm	
HPH	Reclamación	04/01/2019	Presencial	Trato recibido	Mala educación	Adm	
HPH	Reclamación	08/01/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	No le avisan el cambio	Adm	
HPH	Reclamación	08/01/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	No le avisan el cambio	Adm	



Comunidad  
de Madrid

PA SER-35/2019-AE  
INFORME HOSPITAL PUERTA DE HIERRO  
18/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HPH	Reclamación	08/01/2019	Presencial	Llamadas no atendidas	No contestan el tel	Adm	
HPH	Reclamación	09/01/2019	Presencial	Trato recibido	Mala educación	Limpieza	
HPH	Reclamación	09/01/2019	Presencial	Falta de confidencialidad		Limpieza	
HPH	Reclamación	09/01/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	No llega carta	Adm	
HPH	Reclamación	10/01/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	No llega carta	Adm	
HPH	Reclamación	09/01/2019	Telefónico	Problemas derivados de reprogramación de citas	Error info	Adm	



Comunidad  
de Madrid

PA SER-35/2019-AE  
INFORME HOSPITAL PUERTA DE HIERRO  
18/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HPH	Reclamación	08/01/2019	Presencial	Trato recibido	Mala educación	Adm	
HPH	Reclamación	08/01/2019	Presencial	Tiempo de espera excesivo presencial para citas admisión		Adm	
HPH	Reclamación	15/01/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	No le avisan el cambio	Adm	
HPH	Reclamación	15/01/2019	Presencial	Trato recibido	Mala educación	Adm	
HPH	Reclamación	15/01/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	No le avisan el cambio	Adm	
HPH	Reclamación	15/01/2019	Presencial	Tiempo de espera excesivo presencial para citas admisión	Citas	adm	



Comunidad  
de Madrid

PA SER-35/2019-AE  
INFORME HOSPITAL PUERTA DE HIERRO  
18/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HPH	Reclamación	16/01/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	No le avisan el cambio	Adm	
HPH	Reclamación	16/01/2019	Presencial	Tiempo de espera excesivo presencial para citas admisión		Adm	
HPH	Reclamación	17/01/2019	Presencial	Llamadas no atendidas	No contestan el tel	Adm	
HPH	Reclamación	17/01/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	radiodiagnóstico	Adm	
HPH	Reclamación	17/01/2019	Presencial	Problemas para conseguir citas	radiodiagnóstico	Adm	
HPH	Reclamación	17/01/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	radiodiagnóstico	Adm	



Comunidad  
de Madrid

PA SER-35/2019-AE  
INFORME HOSPITAL PUERTA DE HIERRO  
18/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HPH	Reclamación	17/01/2019	Presencial	Otros	No dan justificante	Adm	
HPH	Reclamación	18/01/2019	Presencial	Trato recibido	Mala educación	Adm	
HPH	Reclamación	24/01/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	radiodiagnóstico	Adm	
HPH	Reclamación	24/01/2019	Presencial	Problemas para conseguir citas	radiodiagnóstico	Adm	
HPH	Reclamación	28/01/2019	Presencial	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	Geriatría	Adm	
HPH	Reclamación	28/01/2019	Presencial	Tiempo de espera excesivo presencial para citas	Geriatría	Adm	



Comunidad  
de Madrid

PA SER-35/2019-AE  
INFORME HOSPITAL PUERTA DE HIERRO  
18/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HPH	Reclamación	30/01/2019	Presencial	Trato recibido	Mala educación	Adm	
HPH	Reclamación	13/02/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	No le avisan el cambio	Adm	
HPH	Reclamación	13/02/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	No le avisan el cambio	Adm	
HPH	Reclamación	01/02/2019	Presencial	Trato recibido	Mala educación	Adm	
HPH	Reclamación	05/02/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	No le avisan el cambio	Adm	
HPH	Reclamación	05/02/2019	Presencial	Mal funcionamiento de los sistemas de gestión de colas	No funciona monolito	Adm	



Comunidad  
de Madrid

PA SER-35/2019-AE  
INFORME HOSPITAL PUERTA DE HIERRO  
18/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HPH	Reclamación	06/02/2019	Presencial	Otros	No dan justificante	Adm	
HPH	Reclamación	07/02/2019	Presencial	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	Recepción	Adm	
HPH	Reclamación	08/02/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	No le avisan el cambio/alergología	Adm	
HPH	Reclamación	11/02/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	No le avisan el cambio	Adm	
HPH	Reclamación	19/02/2019	Presencial	Llamadas no atendidas	No contestan el tel	Adm	
HPH	Reclamación	19/02/2019	Presencial	Problemas para conseguir citas	Rehabilitación	Adm	



Comunidad  
de Madrid

PA SER-35/2019-AE  
INFORME HOSPITAL PUERTA DE HIERRO  
18/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HPH	Reclamación	20/02/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	Error cita	Adm	
HPH	Reclamación	20/02/2019	Presencial	Información errónea facilitada a usuarios	Error info	Adm	
HPH	Reclamación	21/02/2019	Presencial	Llamadas no atendidas	No contestan el tel	Adm	
HPH	Reclamación	21/02/2019	Presencial	Problemas para conseguir citas	Rehabilitación	Adm	
HPH	Reclamación	22/02/2019	Presencial	Trato recibido	Mala educación	Adm	
HPH	Reclamación	22/02/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	No le avisan el cambio	Adm	



Comunidad  
de Madrid

PA SER-35/2019-AE  
INFORME HOSPITAL PUERTA DE HIERRO  
18/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HPH	Reclamación	26/02/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	No le avisan el cambio	Adm	
HPH	Reclamación	28/02/2019	Presencial	Información errónea facilitada a usuarios	Error info	Adm	
HPH	Sugerencia	12/03/2019	Telefónico	Otros	Falta habilidades	Adm	
HPH	Reclamación	01/03/2019	Telefónico	Llamadas no atendidas	No cogen el tel	Adm	
HPH	Reclamación	01/03/2019	Telefónico	Trato recibido	atención tel	Adm	
HPH	Reclamación	01/03/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	Anulan sin avisar	Adm	



Comunidad  
de Madrid

PA SER-35/2019-AE  
INFORME HOSPITAL PUERTA DE HIERRO  
18/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HPH	Reclamación	07/03/2019	Presencial	Información errónea facilitada a usuarios	Error info	Adm	
HPH	Reclamación	08/03/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	Anulan sin avisar	Adm	
HPH	Reclamación	11/03/2019	Presencial	Trato recibido	Secretaría	Adm	
HPH	Reclamación	13/03/2019	Presencial	Otros	No dan justificante	Adm	
HPH	Reclamación	14/03/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	Anulan sin avisar	Adm	
HPH	Reclamación	19/03/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	Anulan sin avisar	Adm	



Comunidad  
de Madrid

PA SER-35/2019-AE  
INFORME HOSPITAL PUERTA DE HIERRO  
18/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HPH	Reclamación	19/03/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	No le avisan el cambio	Adm	
HPH	Reclamación	19/03/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	No le avisan el cambio	Adm	
HPH	Reclamación	19/03/2019	Presencial	Información errónea facilitada a usuarios	Error info	Adm	
HPH	Reclamación	19/03/2019	Presencial	Tiempo de espera excesivo presencial para citas admisión	Citas	Adm	
HPH	Reclamación	19/03/2019	Presencial	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	Recepción	Adm	
HPH	Reclamación	20/03/2019	Presencial	Trato recibido	Secretaría	Adm	



Comunidad  
de Madrid

PA SER-35/2019-AE  
INFORME HOSPITAL PUERTA DE HIERRO  
18/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HPH	Reclamación	20/03/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	No le avisan el cambio	Adm	
HPH	Reclamación	20/03/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	No le avisan el cambio	Adm	
HPH	Reclamación	25/03/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	No le avisan el cambio	Adm	
HPH	Reclamación	26/03/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	No le avisan el cambio	Adm	
HPH	Reclamación	26/03/2019	Presencial	Trato recibido	Secretaría	Adm	
HPH	Reclamación	26/03/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	No le avisan el cambio	Adm	



Comunidad  
de Madrid

PA SER-35/2019-AE  
INFORME HOSPITAL PUERTA DE HIERRO  
18/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HPH	Reclamación	12/03/2020	Presencial	Otros	Falta formación	Adm	
HPH	Reclamación	02/04/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	No le avisan el cambio	Adm	
HPH	Reclamación	02/04/2019	Presencial	Otros	No dan justificante	Adm	
HPH	Reclamación	02/04/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	Error cita	Adm	
HPH	Reclamación	02/04/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	Error cita	Adm	
HPH	Reclamación	03/04/2019	Presencial	Llamadas no atendidas	Secretaría neurología	Adm	



Comunidad  
de Madrid

PA SER-35/2019-AE  
INFORME HOSPITAL PUERTA DE HIERRO  
18/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HPH	Reclamación	03/04/2019	Presencial	Trato recibido	Secretaría neurología	Adm	
HPH	Reclamación	04/04/2019	Presencial	Trato recibido	Secretaría neurología	Adm	
HPH	Reclamación	12/04/2019	Presencial	Llamadas no atendidas	Secretaría neurología	Adm	
HPH	Reclamación	12/04/2019	Presencial	Problemas para conseguir citas	Citas	Adm	
HPH	Reclamación	12/04/2019	Presencial	Llamadas no atendidas	Secretaría neurología	Adm	
HPH	Reclamación	15/04/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	No le avisan el cambio	Adm	



Comunidad  
de Madrid

PA SER-35/2019-AE  
INFORME HOSPITAL PUERTA DE HIERRO  
18/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HPH	Reclamación	16/04/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	No le avisan el cambio	Adm	
HPH	Reclamación	17/04/2019	Presencial	Problemas para conseguir citas	Citas	Adm	
HPH	Reclamación	14/04/2019	Presencial	Problemas para conseguir citas	Citas	adm	
HPH	Reclamación	17/04/2019	Presencial	Llamadas no atendidas	Secretaría neurología	Adm	
HPH	Reclamación	17/04/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	Anulan sin avisar	Adm	
HPH	Reclamación	22/04/2019	Presencial	Trato recibido	Admisión	Adm	



Comunidad  
de Madrid

PA SER-35/2019-AE  
INFORME HOSPITAL PUERTA DE HIERRO  
18/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HPH	Reclamación	22/04/2019	Presencial	Tiempo de espera excesivo presencial para citas	Admisión	Adm	
HPH	Reclamación	22/04/2019	Presencial	Tiempo de espera excesivo presencial para citas admisión	Admisión	Adm	
HPH	Reclamación	22/04/2019	Presencial	Otros	No dan justificante	Adm	
HPH	Reclamación	22/04/2019	Presencial	Tiempo de espera excesivo presencial para citas admisión	Admisión	Adm	
HPH	Reclamación	22/04/2019	Presencial	Otros	No dan justificante	Adm	
HPH	Reclamación	23/04/2019	Presencial	Información errónea facilitada a usuarios	Error info	Adm	



Comunidad  
de Madrid

PA SER-35/2019-AE  
INFORME HOSPITAL PUERTA DE HIERRO  
18/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HPH	Reclamación	23/04/2019	Presencial	Llamadas no atendidas	Secretaría neurología	Adm	
HPH	Reclamación	23/04/2019	Presencial	Tiempo de espera excesivo presencial para citas admisión	Admisión	Adm	
HPH	Reclamación	23/04/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	Anulan sin avisar	Adm	
HPH	Reclamación	24/04/2019	Presencial	Llamadas no atendidas		Adm	
HPH	Reclamación	24/04/2019	Presencial	Otros	No contestan correos	Adm	
HPH	Reclamación	24/04/2019	Presencial	Llamadas no atendidas		Adm	



Comunidad  
de Madrid

PA SER-35/2019-AE  
INFORME HOSPITAL PUERTA DE HIERRO  
18/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HPH	Reclamación	18/04/2019	Presencial	Llamadas no atendidas		Adm	
HPH	Reclamación	24/04/2019	Presencial	Llamadas no atendidas		Adm	
HPH	Reclamación	25/04/2019	Presencial	Llamadas no atendidas		Adm	
HPH	Reclamación	24/04/2019	Presencial	Otros	No contestan correos	Adm	
HPH	Reclamación	29/04/2019	Presencial	Llamadas no atendidas		Adm	
HPH	Reclamación	26/04/2019	Presencial	Llamadas no atendidas		Adm	



Comunidad  
de Madrid

PA SER-35/2019-AE  
INFORME HOSPITAL PUERTA DE HIERRO  
18/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HPH	Reclamación	27/04/2019	Presencial	Llamadas no atendidas		Adm	
HPH	Reclamación	26/04/2019	Presencial	Llamadas no atendidas		Adm	
HPH	Reclamación	03/05/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	Anulan sin avisar	Adm	
HPH	Reclamación	03/05/2019	Presencial	Problemas para conseguir citas	Citas	Adm	
HPH	Reclamación	06/05/2019	Presencial	Problemas para conseguir citas	Citas	Adm	
HPH	Reclamación	06/05/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	Anulan sin avisar	Adm	



Comunidad  
de Madrid

PA SER-35/2019-AE  
INFORME HOSPITAL PUERTA DE HIERRO  
18/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HPH	Reclamación	07/05/2019	Presencial	Llamadas no atendidas		Adm	
HPH	Reclamación	07/05/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	Anulan sin avisar	Adm	
HPH	Reclamación	08/05/2019	Presencial	Llamadas no atendidas		Adm	
HPH	Reclamación	09/05/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	No le avisan el cambio	Adm	
HPH	Reclamación	09/05/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	No le avisan el cambio	Adm	
HPH	Reclamación	10/05/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	No le avisan el cambio	Adm	



Comunidad  
de Madrid

PA SER-35/2019-AE  
INFORME HOSPITAL PUERTA DE HIERRO  
18/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HPH	Reclamación	13/05/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	No le avisan el cambio	Adm	
HPH	Reclamación	14/05/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	No le avisan el cambio	Adm	
HPH	Reclamación	14/05/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	No le avisan el cambio	Adm	
HPH	Reclamación	15/05/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	No le avisan el cambio	Adm	
HPH	Reclamación	20/05/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	No le avisan el cambio	Adm	
HPH	Reclamación	20/05/2019	Presencial	Tiempo de espera excesivo presencial para citas		Adm	



Comunidad  
de Madrid

PA SER-35/2019-AE  
INFORME HOSPITAL PUERTA DE HIERRO  
18/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HPH	Reclamación	20/05/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	No le avisan el cambio	Adm	
HPH	Reclamación	21/05/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	Error cita	Adm	
HPH	Reclamación	21/05/2019	Presencial	Información errónea facilitada a usuarios	Error cita	Adm	
HPH	Reclamación	28/05/2019	Presencial	Información errónea facilitada a usuarios	Error cita	Adm	
HPH	Reclamación	28/05/2019	Presencial	Información errónea facilitada a usuarios	Error cita	Adm	
HPH	Reclamación	28/05/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	No le avisan el cambio	Adm	



Comunidad  
de Madrid

PA SER-35/2019-AE  
INFORME HOSPITAL PUERTA DE HIERRO  
18/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HPH	Reclamación	21/05/2019	Presencial	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto		Adm	
HPH	Reclamación	21/05/2019	Presencial	Mal funcionamiento de los sistemas de gestión de colas	Monolito roto/apagado	Adm	
HPH	Reclamación	30/05/2019	Presencial	Otros	No dan justificante	Adm	
HPH	Reclamación	05/06/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	No le avisan el cambio	Adm	
HPH	Reclamación	13/06/2019	Presencial	Problemas para conseguir citas	Citas	Adm	
HPH	Reclamación	13/06/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	Error cita	Adm	



Comunidad  
de Madrid

PA SER-35/2019-AE  
INFORME HOSPITAL PUERTA DE HIERRO  
18/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HPH	Reclamación	13/06/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	Error cita	Adm	
HPH	Reclamación	17/06/2019	Presencial	Información errónea facilitada a usuarios	Error cita	Adm	
HPH	Reclamación	18/06/2019	Presencial	Trato recibido	dermatología	Adm	
HPH	Reclamación	20/06/2019	Presencial	Información errónea facilitada a usuarios	Error cita	Adm	
HPH	Reclamación	24/06/2019	Presencial	Información errónea facilitada a usuarios	Error cita	Adm	
HPH	Reclamación	26/06/2019	Presencial	Información errónea facilitada a usuarios	Error cita	Adm	



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HPH	Reclamación	26/06/2019	Presencial	Información errónea facilitada a usuarios	Error cita	Adm	
HPH	Reclamación	27/06/2019	Presencial	Otros	No dan justificante	Adm	
HPH	Reclamación	28/06/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	Anulan sin avisar	Adm	
HPH	Reclamación	28/06/2019	Presencial	Trato recibido	Admisión	Adm	
HPH	Reclamación	28/06/2019	Presencial	Información errónea facilitada a usuarios	Error cita	Adm	
HPH	Reclamación	28/06/2019	Presencial	Tiempo de espera excesivo presencial para citas		Adm	



Comunidad  
de Madrid

PA SER-35/2019-AE  
INFORME HOSPITAL PUERTA DE HIERRO  
18/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HPH	Reclamación	02/07/2019	Presencial	Otros	No dan justificante	Adm	
HPH	Reclamación	03/07/2019	Presencial	Otros	No dan justificante	Adm	
HPH	Reclamación	03/07/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	Anulan sin avisar	Adm	
HPH	Reclamación	03/07/2019	Presencial	Trato recibido	Admisión	Adm	
HPH	Reclamación	03/07/2019	Presencial	Otros	No dan justificante	Adm	
HPH	Reclamación	03/07/2019	Presencial	Problemas para conseguir citas	Citas	Adm	



Comunidad  
de Madrid

PA SER-35/2019-AE  
INFORME HOSPITAL PUERTA DE HIERRO  
18/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HPH	Reclamación	08/07/2019	Presencial	Información errónea facilitada a usuarios	Error cita	Adm	
HPH	Reclamación	08/07/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	Anulan sin avisar	Adm	
HPH	Reclamación	11/07/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	Anulan sin avisar	Adm	
HPH	Reclamación	12/07/2019	Presencial	Información errónea facilitada a usuarios	Error cita	Adm	
HPH	Reclamación	12/07/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	Anulan sin avisar	Adm	
HPH	Reclamación	12/07/2019	Presencial	Llamadas no atendidas		Adm	



Comunidad  
de Madrid

PA SER-35/2019-AE  
INFORME HOSPITAL PUERTA DE HIERRO  
18/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HPH	Reclamación	15/07/2019	Presencial	Llamadas no atendidas		Adm	
HPH	Reclamación	15/07/2019	Presencial	Problemas para conseguir citas	Citas	Adm	
HPH	Reclamación	17/07/2019	Presencial	Información errónea facilitada a usuarios	Error cita	Adm	
HPH	Reclamación	17/07/2019	Presencial	Información errónea facilitada a usuarios	Citas	Adm	
HPH	Reclamación	18/07/2019	Presencial	Información errónea facilitada a usuarios	Citas	Adm	
HPH	Reclamación	27/07/2019	Presencial	Llamadas no atendidas		Adm	



Comunidad  
de Madrid

PA SER-35/2019-AE  
INFORME HOSPITAL PUERTA DE HIERRO  
18/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HPH	Reclamación	23/07/2019	Presencial	Problemas para conseguir citas	Citas	Adm	
HPH	Reclamación	24/07/2019	Presencial	Llamadas no atendidas		Adm	
HPH	Reclamación	24/07/2019	Presencial	Trato recibido	Admisión	Adm	
HPH	Reclamación	25/07/2019	Presencial	Trato recibido	Admisión	Adm	
HPH	Reclamación	25/07/2019	Presencial	Trato recibido	Admisión	Adm	
HPH	Reclamación	25/07/2019	Presencial	Información errónea facilitada a usuarios	Error cita	Adm	



Comunidad  
de Madrid

PA SER-35/2019-AE  
INFORME HOSPITAL PUERTA DE HIERRO  
18/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HPH	Reclamación	22/07/2019	Presencial	Información errónea facilitada a usuarios	Error cita	Adm	
HPH	Reclamación	22/07/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	Anulan sin avisar	Adm	
HPH	Reclamación	31/07/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	Error cita	Adm	
HPH	Reclamación	31/07/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	Error cita	Adm	
HPH	Reclamación	01/08/2019	Presencial	Otros	No dan justificante	Adm	
HPH	Reclamación	01/08/2019	Presencial	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	Mostrador	Adm	



Comunidad  
de Madrid

PA SER-35/2019-AE  
INFORME HOSPITAL PUERTA DE HIERRO  
18/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HPH	Reclamación	01/08/2019	Presencial	Tiempo de espera excesivo presencial para citas	Mostrador	Adm	



6.7 ANEXO 7: Fotografías.

Fotografía nº: 1	Fecha y hora: 30/10/2020 08:35 hs
Lugar: Información principal	
Descripción: Información del Hall principal	
Imagen: 	
Observaciones: Puesto sin atender	

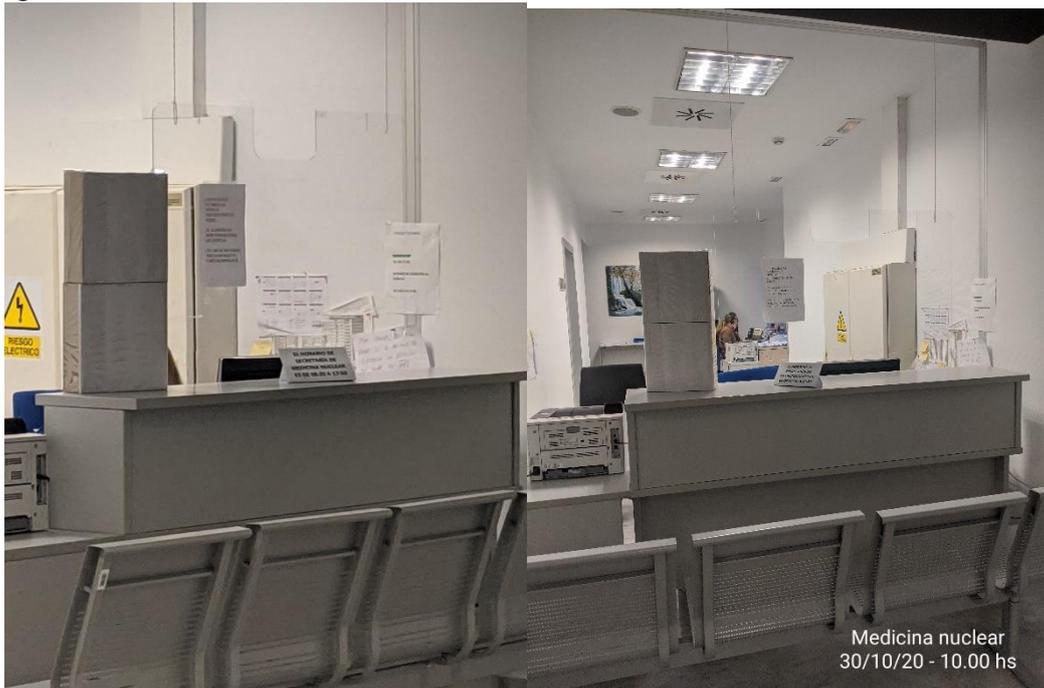


Fotografía nº: 2	Fecha:26/10/2020 15:00 hs
Lugar: Atención al paciente	
Descripción: Despacho atención al paciente	
Imagen:	
Observaciones:	
Puesto sin atender	



Fotografía nº: 3	Fecha: 26/10/2020 14:44
Lugar: Admisión extracciones	
Descripción: Recepción de admisión de extracciones e información en el horario de la tarde	
Imagen: 	
Observaciones: Solo un puesto atendido	



Fotografía nº: 4	Fecha:26/10/2020 15:20 (izq.) 30/10/2020 10:00 (der.)
Lugar: Medicina nuclear	
Descripción: Recepción medicina nuclear	
Imagen:	
	
Observaciones:	
Puesto sin atender	



Fotografía nº: 5	Fecha:26/10/2020
Lugar: Citaciones	
Descripción: citaciones presenciales	
Imagen: 	
Observaciones: Solo un puesto atendido	



Fotografía nº: 6	Fecha y hora: 29/10/2020 14:46
Lugar: Urgencias	
Descripción: Recepción urgencias	
Imagen:	
Observaciones:	
Un puesto sin atender	

Fotografía nº: 7	Fecha y hora: 30/10/2020 11:20
Lugar: Información	
Descripción: Información de citaciones presenciales	
Imagen:	
Observaciones:	
Puesto de información sin atender	



Fotografía nº: 8	Fecha: 29/10/2020 12:47
Lugar: Admisión extracciones	
Descripción: Recepción de admisión para extracciones	
Imagen:  <p>Extracciones 29/10/20 - 12.47 hs</p>	
Observaciones: Solo un puesto atendido	



Fotografía nº: 9	Fecha:29/10/2020 09:09
Lugar: Medicina nuclear	
Descripción: recepción de medicina nuclear – Oncología radiológica	
Imagen:	
Observaciones:	
Puesto sin atender	



Comunidad  
de Madrid

PA SER-35/2019-AE  
INFORME HOSPITAL PUERTA DE HIERRO  
18/01/2021



Fotografía nº: 10	Fecha:29/10/2020 9:27 hs (der) 12:36 (izq)
Lugar: Rehabilitación	
Descripción: Recepción de rehabilitación	
Imagen:	
Observaciones: Puesto sin atender	



Fotografía nº: 11	Fecha:29/10/2020 9:53
Lugar: Información y admisión extracciones	
Descripción: Vista de la recepción de admisión de extracciones e información de planta baja	
Imagen: 	
Observaciones: Sin incidencias	



Fotografía nº: 12	Fecha:29/10/2020 09:59
Lugar: Citaciones	
Descripción: Información y citaciones presenciales	
Imagen: 	
Observaciones: Sin incidencias	



Fotografía nº: 13	Fecha y hora: 29/10/2020 10:06
Lugar: Hospital de día	
Descripción: Sala de espera de hospital de día medico	
Imagen:	
	
Observaciones:	
Se acumulan muchos pacientes sin respetar la distancia de seguridad estipulada	



Fotografía nº: 14	Fecha y hora: 26/10/2020 16:55
Lugar: Citaciones presenciales	
Descripción: Citaciones presenciales e información	
Imagen:	
Observaciones:	
Puesto de información sin atender Puestos de citaciones sin atender	



Fotografía nº: 15	Fecha y hora: 29/10/2020 16:46
Lugar: Citaciones presenciales	
Descripción: Citaciones presenciales e información	
Imagen:	
Observaciones:	
Puesto de información sin atender Puestos de citaciones sin atender	

Fotografía nº: 16	Fecha y hora: 30/10/2020 08:31
Lugar: Citaciones presenciales	
Descripción: Información extracciones	
Imagen: 	
Observaciones: Puesto de información sin atender	



Fotografía nº: 17	Fecha y hora: 30/10/2020 08:31
Lugar: Admisión para extracciones	
Descripción: Recepción de admisión para extracciones	
Imagen:	
Observaciones:	
Solo un puesto atendido	